Les transactions identitaires dans la société numérique : « Comment peut-on être numérique ? »

Annabelle Boutet-Diéye[1],
[1] Télécom Bretagne, Technopôle Brest Iroise – CS 83818,
29238 Brest Cedex 3, France
annabelle.boutet@telecom-bretagne.eu

Résumé : En mobilisant la théorisation de l'identité proposée par Dubar, nous proposons dans cet article d'interroger les transactions identitaires qui se jouent dans les espaces numériques et leur contextualisation dans les trajectoires d'inclusion et d'exclusion. Il s'agit notamment de nous intéresser à la relation entre les fonctionnalités des services numériques et l'expression, l'attribution ou la mise à l'épreuve des attributs identitaires des individus. Pour cela, nous nous sommes appuyés sur un ensemble de travaux empiriques menés entre 2004 et 2014 en Bretagne et particulièrement à Brest.

Abstract : By mobilizing the theory of identity proposed by Dubar , we propose, in this paper, to question the identity transactions that play in digital spaces and their contextualization in the trajectories of inclusion and exclusion. We will focus in particular on the relationship between the features of digital services and expression, allocation or testing of identity attributes of individuals. For this, we relied on a set of empirical work between 2004 and 2014 in Brittany and particularly in Brest.

1. Introduction

« *Je demeurais quelquefois une heure dans une compagnie sans qu'on m'eût regardé, et qu'on m'eût mis en occasion d'ouvrir la bouche. Mais, si quelqu'un, par hasard, apprenait à la compagnie que j'étais Persan, j'entendais aussitôt autour de moi un bourdonnement : « Ah ! ah ! Monsieur est Persan ? C'est une chose bien extraordinaire ! Comment peut-on être Persan ? »* Montesquieu, « Comment peut-on être Persan ? », Lettre 30, *Lettres persanes*, 1721.

Depuis plus de 10 ans, nos travaux de recherche portent sur les mécanismes de diffusion des services numériques et des objets électroniques, afin, d'une part, de comprendre les freins et les leviers de leur appropriation, par le plus grand nombre, mais aussi les causes et les justifications de leur rejet ou de leur non-adoption.

Ces travaux de recherche ont mis en évidence les caractéristiques de ceux qui éprouvaient des difficultés ou même un rejet, face à la diffusion massive et insatiable de ces innovations.

Ces caractéristiques ont montré des similitudes avec celles des groupes sociaux les plus fragilisés, les plus exposés à une dévalorisation de l'estime de soi, aux risques de marginalisation et même d'exclusion : tels que les personnes âgées isolées, les personnes au chômage, les foyers à revenus modestes, les migrants, les élèves en décrochages scolaires, par exemple.

Dans notre progression intellectuelle, ces questionnements ont trouvé une résonance dans les travaux de Serge Paugan sur la pauvreté et la disqualification sociale, présentée comme le résultat d'une perte ou d'une dégradation des identités sociales.

C'est pourquoi, il nous apparaît légitime de travailler sur les problématiques de l'e-inclusion et de l'e-exclusion, en interrogeant ce qui fait sens en matière de définition et d'expression de l'identité, *a fortiori,* face à la montée des questionnements sur la dite identité numérique.

Suite à cela, nous avons suivi deux objectifs de travail : reprendre les fondamentaux théoriques du concept d'identité et les confronter aux phénomènes des usages des services numériques et aux processus d'e-inclusion/e-exclusion.

Et ce, en nous demandant en quoi les usages des technologies numériques et électroniques participaient à une reconquête d'identité perdue ou dégradée, à l'élaboration de nouvelles identités venant s'ajouter ou effacer des identités existantes.

Des recherches sur l'appropriation des technologies numériques en Bretagne.

Ce travail de réflexion que nous présentons aujourd'hui s'appuie sur des recherches empiriques que nous menons en Bretagne, et particulièrement à Brest depuis 2004 ; la dernière enquête ayant eu lieu en 2012-2013 sur le territoire de la commune de Brest. Cela a mobilisé des dispositifs scientifiques et institutionnels tels que des thèses et des travaux d'étudiants, des réponses à des appels à projets nationaux et régionaux, des commandes de collectivités territoriales et des initiatives du GIS M@rsouin. En outre, la collecte de données a été menée au moyen d'enquêtes par questionnaires, par entretiens et par observations.

Nos analyses ont exploré deux axes principaux : la question de l'action publique et notamment le développement des espaces publics numériques ; la question de la qualification des non-usages pour comprendre les profils et les trajectoires d'individus qui n'utilisent pas ou peu ces technologies. Cette seconde source permet de s'interroger sur les freins et les contraintes qui entravent l'accès aux usages des technologies de l'information et de la communication (TIC), et pas seulement le premier niveau de la fracture numérique.

Ce travail à long terme a été mené à trois niveaux territoriaux. D'une part, nous avons étudié la question des espaces publics numériques à l'échelle régionale et communale (Le Mentec, 2010 ; Rakotomalala Arisoa, 2012 ; Boutet, 2013) ; d'autre part, nous nous sommes attachés à décliner ce travail sur le territoire du quartier de Kérourien, à Brest, pour comprendre les dynamiques d'appropriation des TIC (Boutet et Trellu, 2006 ; Boutet et Tremenbert, 2008 ; Boutet & Drogue, 2009).

Par ailleurs, nous mobilisons régulièrement les travaux menés par d'autres laboratoires, les enquêtes quantitatives et récurrentes disponibles dans les rapports annuels du CREDOC sur *La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française* (Bigot et Croutte, 2014) et les études biennales menées par l'Observatoire Opsis sur les ménages bretons, auxquelles nous avons contribuées notamment pour y intégrer la problématique du non-usage.

La présentation des travaux qui suit, permettra également d'évoquer les populations qui servent de base à notre propos.

Les politiques publiques brestoises en faveur de l'appropriation des technologies numériques.

Depuis les années 1990, la municipalité brestoise a mis en place une politique publique en vue de favoriser la diffusion et l'appropriation des technologies numériques par le plus grand nombre. Outre l'affectation d'un service et d'un élu à cette problématique, l'élément central a été le soutien à la mise en œuvre d'un réseau de plus de 100 Points d'Accès Publics à Internet (P.A.P.I), adossé à un appel à projets annuel. Les premiers P.A.P.I. ont été ouverts en 1998 en vue de proposer des solutions alternatives aux personnes qui ne pouvaient disposer personnellement du matériel et d'un accès aux réseaux. La singularité de cette action publique a été de soutenir des démarches, volontaires, menées par des structures de vie ordinaires comme les mairies et les équipements de quartier, les bibliothèques et les associations. Soutenues en termes d'équipements, de formation et d'accompagnement, ces structures devaient assurer la présence d'un personnel dédié à l'accompagnement et tout mettre en œuvre pour garantir la gratuité, ou à défaut, des tarifs accessibles au plus grand nombre (Boutet, 2013).

En 2004-2005, nous avons opéré la première étude sur le dispositif des P.A.P.I. dans le cadre du projet Psaume (Boutet et Trellu, 2006). Cette étude s'est traduite par la réalisation d'une monographie de l'espace public multimédia du quartier de Kérourien. L'objectif était de produire une description de l'implantation de ce type d'équipement dans un quartier en zone prioritaire de la politique de la ville et de comprendre les freins et leviers de l'appropriation des nouvelles technologies. Effectivement, les entretiens et les observations qui ont été menées ont révélé les représentations, les attentes, les perceptions qui accompagnaient les processus d'appropriation des usages des TIC et les dynamiques relationnelles qui se mettaient en place dans de tels espaces. Par exemple, les mères de famille qui restaient au foyer, considéraient illégitimes de venir se former à ces nouveaux outils car elles les considéraient comme des objets ludiques, incompatibles avec l'image de la femme dévouée à son foyer. Nous avions également révélé l'importance de la médiation sociale dans les démarches des primo-utilisateurs, à travers les relations qui se mettaient en place avec l'animatrice du lieu mais aussi entre utilisateurs.

Le travail dans le quartier de Kérourien s'est poursuivi en 2007-2008 par la conception et la mise en œuvre d'une enquête participative par questionnaire sur la problématique des non-usagers. Au cours de ce travail nous avons pris le parti d'associer des habitants du quartier tout au long de son processus, car nos travaux

préparatoires avaient montré la difficulté qu'il y avait à identifier et à interroger des non-usagers, et à appréhender cette problématique à partir d'une posture d'usager. En nous associant au centre social du quartier et à l'espace public multimédia, nous avons souhaité impliquer des personnes qui étaient peu ou pas utilisatrices, d'une part, ou qui côtoyaient, dans leur entourage, des personnes dans cette situation. Ce travail, a permis d'ouvrir un dialogue enrichissant sur la diffusion des outils numériques entre les habitants et acteurs du quartier et les chercheurs (Boutet et Tremenbert, 2008).

Une dernière enquête par questionnaire et un diagnostic ont été réalisés en 2008-2009 lors de la mise en place de l'action « Internet pour tous ». L'objectif de ce travail était d'apporter des éléments d'aide à la décision dans le projet qui visait à inclure une offre d'accès à internet en *triple play* dans les services locatifs, et donc les charges, par le bailleur social, en l'occurrence Brest Métropole Habitat. Le travail de terrain devait aider à identifier les opportunités et les freins de réussite de ce projet. Il a notamment mis en avant les réticences et les attentes des habitants en matière d'action publique en faveur d'accompagnement à la diffusion des technologies numériques (Boutet et Drogue, 2009).

D'autres travaux, au niveau régional et local, ont été menés dans le cadre de deux thèses, l'une a porté sur l'appropriation des TIC dans le cadre des espaces publics numériques à Saint-Denis de la Réunion, Antananarivo et Brest (Rakotomalala Arisoa, 2012) et l'autre s'est plus particulièrement concentrée sur les publics en recherche d'emploi et qui fréquentent des espaces publics numériques bretons (Le Mentec, 2010). Le premier travail a révélé la place des espaces publics numériques dans les trajectoires d'appropriation des TIC et leur articulation avec d'autres sphères d'activités, telles que le domicile, le travail ou l'école (Rakotomalala Arisoa, 2012). Le second a mis en avant les stratégies d'*empowerment* des personnes en recherche d'emploi dans la mobilisation des moyens et des ressources dont elles disposent en matière de numérique ; et comment les espaces publics numériques s'inscrivent dans ces stratégies, entre Pôle emploi et les missions locales, par exemple (Le Mentec, 2010).

En 2011, le service Internet et Expression Multimédias de la ville de Brest a passé une commande auprès de Telecom Bretagne et du GIS M@rsouin pour mener une évaluation de son dispositif de Points d'Accès Public à Internet (P.A.P.I.). L'objectif de cette démarche était, d'une part, de connaître l'évolution du dispositif et de l'offre de services qu'il proposait ; d'autre part, d'améliorer la connaissance des publics qui fréquentaient ces lieux, avec une attention particulière portée à la problématique de l'e-inclusion. Entre 2012 et 2013, deux enquêtes par questionnaires ont été élaborées et administrées, l'une auprès des responsables ou animateurs de P.A.P.I., l'autre auprès des personnes fréquentant ces espaces (Boutet, 2013). L'enquête auprès des usagers des P.AP.I. a été menée en face à face et *in situ*, permettant de développer les réponses formatées par le questionnaire et d'observer les personnes dans les espaces qui avaient été choisis, comme une mairie et deux équipements de quartier, une médiathèque, un foyer de jeunes travailleurs, des associations d'entre-aide. Cette enquête a montré que les P.A.P.I remplissaient trois fonctions sociales auprès des populations fragilisées : ils sont une solution alternative lorsque ces personnes ne peuvent jouir d'un équipement et d'une connexion personnels, soit parce qu'elles n'en ont pas les moyens financiers, soit parce qu'elles sont en logement précaires, par

exemple. Ces lieux sont également considérés comme des lieux de découverte et d'accès à l'innovation et enfin ce sont des lieux de sociabilité et de convivialité.

Au cours des travaux empiriques nous avons recueilli les propos des acteurs de l'e-inclusion, publics, professionnels du social et membres des collectivités territoriales donnant à réfléchir au(x) modèle(s) de société, et donc de socialisation qui se développai(en)t en parallèle de la diffusion des technologies numériques.

La problématique des non-usagers.

En 2014, 17% des Français déclaraient ne pas avoir accès à une connexion à internet (Bigot et Croutte, 2014). La question qui se pose est de savoir ce qui se cache derrière ce chiffre qui, certes, a diminué au cours des années --- ils étaient 51 % à déclarer ne pas avoir d'accès à une connexion en 2003 (Bigot, 2003) ---.

Depuis le milieu des années 2000, des chercheurs en Belgique (AWT, 2008), au Canada (Cohendet et Stojak, 2005), en France (Laborde et Soubiale, 2006 et 2007 ; Boutet et Trémenbert, 2009 ; Tremenbert, 2009), aux Etats-Unis (Lenhart, 2003) et au Royaume-Uni (Selwyn, 2006) se sont donnés pour objectif de comprendre les situations de non usages, d'identifier les facteurs qui y concourent. La recherche sur les non-usagers a progressé au point que la plupart des centres de recherches et d'études les intègrent dans leurs observatoires. Les travaux ont convergé vers une typologie relativement partagée des non-usagers, même si les terminologies ne sont pas toujours strictement équivalentes : les non-usagers absolus, les abandonnistes, les 'intermittents' de l'usage et les usagers par procuration.

En 2008, l'enquête du GIS M@rsouin sur les usages du numérique en Bretagne a marqué l'introduction de la question des non-usages dans les problématiques prises en charges ; elle donnait suite à plusieurs années de recherches théoriques, méthodologiques et de travaux de terrain. Il faut dire qu'à ce moment-là, 47% des Bretons déclaraient ne pas avoir utilisé internet au cours de l'année écoulée.

Le premier élément qui fut mis en évidence, était l'extrême diversité des situations de non-usages : la personne âgée qui se trouvait trop vieille et qui pensait que l'ordinateur était fait pour les jeunes actifs, l'étudiant mal équipé par manque de moyen, l'adolescent peu à l'aise à l'écrit et face à un clavier en AZERTY, la mère au foyer qui ne voyait pas l'utilité de se connecter, par exemple.

Par ailleurs, les caractéristiques socio-démographiques et socio-économiques composaient un faisceau d'indicateurs de l'appétence technologique et de l'introduction ou non d'internet dans le foyer. A ce titre, les données telles que l'âge, la profession ou le niveau de diplôme constituaient des déterminants forts de discrimination entre les usagers et les non-usagers ; de même que les caractéristiques liées au foyer comme la profession de l'adulte « chef de famille », la présence ou non d'enfants ou la structure familiale.

Un autre facteur d'analyse des non-usages, était la question des rapports au sein de la famille et des sociabilités de proximité (familiale, amicale, voisinage). En effet, nous avons constaté qu'un quart des non-usagers était en fait des [non-]usagers par procuration puisqu'ils avaient fait appel à un proche de leur entourage pour effectuer des tâches informatiques ou numériques comme rédiger un CV, envoyer un courriel,

faire une déclaration de revenus ou des recherches. D'autres étaient capables de décrire précisément une procédure de téléchargement ou d'envoi de courriel sans avoir jamais touché un ordinateur. L'entourage était donc identifié comme un élément moteur ou freinant. Moteur car il est propice aux échanges et à la découverte des objets techniques (il montre la voie, il encourage, il favorise l'expérience, il participe à la validation des choix), il constitue également une ressource en cas de problème, d'hésitation ou de blocage ; c'est un frein lorsque l'entourage produit un discours disqualifiant et dévalorisant ou lorsqu'il monopolise les outils sans laisser d'espace aux autres. Dans l'ensemble, les non-usagers évoluent dans un foyer peu équipé en technologie, où les usages sont peu développés, à l'instar de leurs sphères de sociabilité qui sont elles aussi peu équipées et faiblement utilisatrices.

Un dernier élément mis en avant par les études sur les non-usages, était la puissance des systèmes de représentations, les processus d'auto-évaluation et d'auto-censure. Ainsi, un individu n'envisagera d'utiliser internet que s'il comprend l'utilité que cela représente pour lui ; c'est pourquoi, les personnes qui n'utilisent pas les outils numériques évoquent le fait de ne pas savoir s'en servir. Dès lors que l'objet reste abstrait pour elles, les personnes s'imaginent qu'il est difficile d'accès et, de plus, qu'il nécessite des compétences particulières. Par conséquent, tout comme des expériences malheureuses (cas finalement assez rares), les représentations peuvent créer un obstacle majeur.

Nous avons donc en main une hétérogénéité de données collectées qui nous a permis de traiter des problématiques de l'appropriation des technologies numériques de manière dynamique grâce à des itérations entre des concepts explicatifs issus de la littérature scientifique et des démarches inductives issus de nos recherches empiriques. Cela nous a également permis de mieux définir ce que nous entendions par e-inclusion ou e-exclusion.

2. Pourquoi parler d'[e-]inclusion et d'[e-]exclusion ?

La société est composée de populations pour qui les formes d'identité et de participation changent en fonction des situations sociales et économiques et des trajectoires individuelles, pour aboutir, à un moment donné, à une situation d'exclusion ou d'inclusion (Schnapper, 1989). Parler d'exclusion ou d'inclusion exige une approche dynamique de trajectoire de vie qui s'applique également lorsqu'il est question d'appréhender l'introduction des technologies numériques dans ces parcours de vie. A ce titre, il nous paraît nécessaire de reprendre le cheminement qui nous amène à questionner la dimension numérique de l'exclusion et de l'inclusion en commençant par la présentation des principaux attributs des technologies et de leurs usages.

2.1 Les attributs des technologies numériques et de leurs usages.

Au delà de la multiplication des services, des réseaux et des terminaux numériques, il est important de souligner trois fondamentaux qui les caractérisent : l'interactivité, la sociabilité et la présence.

La multiplication, la complexification et la polyvalence des dispositifs techniques conduisent à la fragmentation (Merzeau, 2013) et à la personnalisation de l'offre au point que l'utilisateur se trouve dans l'obligation d'agir pour trouver son propre cheminement dans la recherche, la production, le partage ou l'archivage des contenus. Nous verrons que ce sont les attributs des utilisateurs qui sont en première ligne dans les interactions avec et par les technologies numériques.

2.1.1 La polyvalence des technologies numériques prescrit l'interactivité et la coopération humain-machine.

Par polyvalence nous entendons deux aspects des technologies numériques. D'un côté, ces objets peuvent être utilisés dans plusieurs domaines d'activités, professionnels ou privés qui ont peu ou pas de lien entre eux. Ils peuvent servir indifféremment dans le domaine de la santé, de l'éducation, de la sécurité, de la citoyenneté, des loisirs, de l'information journalistique, etc. D'un autre côté, les organisations qui font appel à des services en ligne pour mener à bien leurs missions investissent dans des dispositifs techniques propres à répondre à leurs besoins et stratégies en matière de production, de diffusion, d'archivage et d'échange de contenus ; et les terminaux (du PC professionnels à la montre connectée) deviennent autant de points d'entrée et de sortie, de lieu d'échange et de transfert de données, que tout utilisateur est en mesure de générer. Dès lors, toutes ces données produites ou reproduites répondent à des besoins différents, qu'il s'agisse de faire des achats en ligne, de solliciter un service public ou de partager des images avec des amis. C'est pourquoi, les utilisateurs sont sollicités en permanence pour prendre des décisions et adapter leurs pratiques en fonction des prescriptions techniques et organisationnelles que leur transmettent les objets numériques, traduction de leur médiation avec les services attendus (Jouët, 2000).

Alors que dans les premiers temps les dispositifs numériques promettaient la simple possibilité de créer son propre cheminement dans l'accès à des contenus produits par d'autres, le web 2.0 a ajouté la possibilité de façonner à sa guise son cheminement dans la production de ses propres contenus et de leur diffusion.

Ces caractéristiques déterminent la nécessaire coopération entre l'utilisateur et l'objet technique : coopération qui vise à mettre en résonnance les usages prescrits lors de la conception avec les pratiques effectives, par des ajustements faits de compromis, de régulations, de conventions et de médiations. Ces ajustements obligent à considérer la participation des utilisateurs dans la construction de l'innovation, pour que cette dernière puisse être adoptée comme le souligne M. Akrich pour qui « *l'adoption d'une innovation passe par une série de décisions qui dépendent du contexte particulier dans lequel elle s'insère. L'évaluation des défauts et des avantages d'une innovation est tout entière entre les mains des utilisateurs : elle*

dépend de leurs attentes, de leurs intérêts, des problèmes qu'ils se posent » (Akrich, 1988).

Ces ajustements sont également de l'ordre de l'identitaire. En effet, lors de la conception des outils ou services numériques, les concepteurs projettent dans la technique leur représentation de l'utilisateur final en lui affectant des attributs de types sociologiques ou économiques, mais aussi en termes de compétences et d'usages attendus. En conséquence de quoi, la prise en main et l'appropriation de l'objet sont des expériences socio-techniques durant lesquelles l'utilisateur devra transiger entre cette identité qui lui a été affectée lors de la conception et son identité personnelle, fruit de son héritage et de sa projection dans le futur.

2.1.2 La prescription de sociabilité et l'obligation de présence.

Le postulat du web social est la nécessaire existence d'interactions avec les autres pour remplir sa mission ; en d'autres termes, il faut être sociable pour utiliser le web 2.0 et même au-delà comme le souligne Cardon, « *Le développement des usages du web 2.0 tient au fait que les utilisateurs ont tendance à élargir leur cercle relationnel bien au-delà de ce qu'il serait possible d'extrapoler de leurs pratiques de sociabilité ordinaire* » (Cardon, 2008).

En s'inspirant de ces phénomènes, les plateformes les plus récentes de réseaux sociaux numériques ont investi sur la simplification des accès, accélérant le développement d'une forme de coopérations, et encourageant l'adhésion des internautes à de nouvelles formes de communautés. Des individus ou des groupes d'individus se retrouvent pour produire du contenu, le commenter, le modifier et créer du 'bien commun'. La spécificité de ces formes communautaires est qu'elles n'engendrent pas obligatoirement un engagement fort de la part de leurs membres. C'est la « *force des coopérations faibles* » (Aguiton et Cardon, 2007) qui prédominent et qui supportent une certaine versatilité des internautes. Les liens et les collectifs se formeraient de manière opportuniste quand la pré-existence d'une quelconque appartenance communautaire ne serait pas un pré-requis (Proulx et Millerand, 2010).

Au demeurant, la possibilité offerte aux internautes de créer des contenus s'est adossée au développement de services et de plateformes collaboratives, des blogs aux réseaux sociaux numériques, en passant par les wiki et aujourd'hui, l'interconnexion des objets. Le mode de collaboration mis en œuvre a été saisi par les agences du Web, à but lucratif ou non lucratif, voyant là un moyen de créer de la richesse informationnelle, en valorisant la production de la multitude. Engendrant ainsi l'éclosion des dispositifs de notoriété, de notation, d'évaluation et mobilisant du capital immatériel et conduisant à une obligation de présence.

Parallèlement, les internautes ont acquis une meilleure agilité dans la production et la publication en ligne de contenu. L'engouement pour des réseaux sociaux leur a donné l'occasion de se familiariser aux fonctionnalités de publication d'images, renforcé par la diffusion d'outils de capture d'image sur les téléphones mobiles et plus récemment sur les smart-phones. Ils ont également acquis de l'expérience dans l'expression d'opinions, même si elle se résume souvent à des commentaires formatés sur les murs de leurs contacts. En 2014, le nombre d'utilisateurs des réseaux sociaux

numériques a progressé de 3 points et représentaient 48% des internautes français. Parmi eux, 27% déclaraient participer à la publication de contenu sur internet (forums de discussion, commentaires, blogs, RSN) (Bigot et Croutte, 2014).Comme le souligne Jenkins, « *L'explosion de nouvelles formes de créativité à l'intersection de différents médias et technologies, industries et consommateurs encourage une nouvelle culture participante en donnant les moyens aux gens et des outils pour archiver, annoter, s'approprier et diffuser du contenu.* » (Allard, 2007). L'utilisateur doit prendre existence en laissant les marques de sa présence même lorsqu'il est déconnecté. Les individus se matérialisent alors en documents, traces, trajectoires car la production de contenu sur internet présente aujourd'hui une diversité de formes à travers la rédaction de billets sur des blogs ou des murs, le partage de morceaux de musique, de vidéos ou de photos, l'édition de play-lists, la mise à disposition de favoris, la rédaction de commentaires ou leur modération, la republication de liens, la prise de photos sur mobile, leur envoi et leur géolocalisation sur des cartes ouvertes, le « chat », les jeux. Ce sont autant d'activités qui alimentent et font vivre des pages et des pages de web.

Ces caractéristiques des technologies numériques on conduit les chercheurs à admettre la double médiation sociale et technique et le fait que l'innovation sociale et l'innovation technique sont étroitement liées, repoussant très loin l'idée même d'une neutralité technique (Jouët, 2000). Ce qui valide le principe selon lequel les processus d'appropriation des usages des technologies contribuent à faire des usagers des acteurs de l'innovation technologique à travers leurs usages.

2.1.3. Par le processus d'appropriation, l'usager devient acteur.

Depuis les travaux de De Certeau, il est admis que l'usager n'est pas un consommateur passif, mais, qu'il « *dicte ses ordres à la machine qui, en retour, lui impose la logique technique de son mode d'emploi.* » (Jouët, 1993).

En réaffirmant les bases théoriques de l'appropriation nous proposons de montrer le continuum conceptuel qui lie l'inclusion à l'e-inclusion et la place essentielle de la question de l'identité.

Il faut rechercher les origines de la notion d'appropriation, dans la problématique marxiste des rapports sociaux de production et de reproduction et les inscrire dans les courants de l'autonomie sociale (Proulx, 2002). A ce titre, le processus d'appropriation doit être appréhendé, d'une part, par le fait que l'usager construit ses usages en fonction de ses centres d'intérêt, de l'appréciation qu'il fait de ses compétences et capacités personnelles, cognitives et sociales, de l'utilisabilité, de l'utilité et de la valeur ajoutée qu'il peut espérer de l'adoption de cet objet et, d'autre part, par le postulat selon lequel « *lorsque l'agent humain interagit avec un ordinateur, il est en même temps porteur d'une histoire personnelle et sociale (biographie) ; l'agent humain inscrit donc son action dans une situation sociale donnée (marquée par l'appartenance à une communauté culturelle particulière, à une catégorie d'âge, à un genre, à une strate socioprofessionnelle spécifique, etc.)* » (Proulx, 2002).

A partir du postulat de l'autonomie des usagers, la sociologie des usages s'est employée à mettre en évidence les phénomènes de bricolage, de détournement, de braconnages. Ainsi, pour des dispositifs techniques déjà constitués, Akrich dénombre 4 formes possibles d'intervention des utilisateurs actifs : le déplacement, l'adaptation, l'extension et le détournement qui correspondent à des degrés d'intervention et de modification que les usagers appliquent aux objets (Akrich, Callon et Latour, 1998). Au grand dam des concepteurs, l'utilisateur produit, dans son coin, des manières de faire avec les objets dont il dispose, faisant émerger ses propres règles et valeurs. Cette démarche a une portée politique et philosophique car elle remet en cause la vision d'un monde dominé où les positions des uns par rapport aux autres se trouvent renforcées par la manipulation de certains outils. Elle souligne également les transactions identitaires qui s'opèrent dans le processus d'appropriation entre l'identité biographique des utilisateurs et l'identité attribuée par les concepteurs et les organisations qui ont recours à ces technologies numériques. Dans ce contexte, la sociologie des usages entend mettre en avant un monde des possibles, plus ouvert, où les espaces de liberté se gagnent et le sens de ce que l'on fait s'invente au jour le jour.

Dès lors, si l'appropriation est créative, comme le souligne Serge Proulx, elle l'est moins dans l'invention de nouveaux usages que dans la recherche de processus de familiarisation et de socialisation, fruit de ses transactions identitaires. Ce qui engage la mobilisation de ressources cognitives et empiriques en vue de *« l'acquisition de savoir (découverte de la logique et des fonctionnalités), de savoir-faire (apprentissage des modes opératoires) et d'habiletés pratiques* » (Jouët, 2000). Les individus négocient avec les objets techniques pour obtenir une singularisation des modes de faire et de manipulation aboutissant à leur appropriation. Cependant, nous pouvons observer que la majorité des usagers se contente d'une maitrise partielle des fonctionnalités ; phénomène qui n'est pas nécessairement expliqué par un faible niveau de culture technique mais parce que cette exploitation s'avère suffisante pour répondre à leurs attentes.

Nous poursuivons l'exploration de la définition que Proulx donne de l'appropriation car elle justifie pleinement la mobilisation de la notion d'e-inclusion : « *L'appropriation est un procès à la fois individuel et social* » (Proulx, 2005) qui requiert quatre conditions pour se confirmer : (i) la maitrise technique et cognitive de l'objet technique ; (ii) l'intégration significative de l'objet technique dans la pratique quotidienne ; (iii) la créativité, notamment dans la pratique sociale, favorisée par l'usage et enfin (iv), à un niveau plus macro-social, la prise en considération des usagers dans les politiques publiques et les dispositifs d'innovation (Proulx, 2005).

Cette définition nous invite à nous interroger sur ce que Jouët nomme la généalogie des usages durant laquelle les dispositifs numériques sont mis à l'épreuve par les [potentiels] usagers à travers des phases de découverte, d'apprentissage et de banalisation (Jouët, 2000). Cette mise à l'épreuve peut conduire, à tout moment, à des rejets, des abandons ou au contraire à l'adoption définitive car l'objet a acquis « *un statut d'objet ordinaire qui l'incorpore dans les pratiques sociales* » (Jouët 2000). C'est pourquoi, nous considérons que la socialisation des usages passe par un désenchantement de la technique, autrement dit par la perte progressive de son caractère extra-ordinaire, par un réajustement entre les attentes, souvent magnifiées et les usages réels plus modestes.

La problématique de l'e-inclusion pose cette question de la socialisation de la technique du point de vue de ceux pour qui les trajectoires d'usages s'inscrivent dans des situations de fragilisation ou de fragilité et les aggravent.

2.2 Les trajectoires exclusion/inclusion dans la société de l'information.

Après la seconde guerre mondiale, l'intégration sociale s'est faite grâce au développement économique et au plein emploi qui ont permis une augmentation globale des richesses et des conditions de vie des individus, mêmes dans les classes les plus pauvres. Plus tard, les crises économiques ont remis les préoccupations de la cohésion sociale au devant de la scène en posant la question de sa préservation alors que les principes qui sous-tendaient la société moderne (production et efficacité) ne remplissaient plus leur rôle intégrateur.

Dans les années 2000, la perte de confiance dans la capacité des modèles occidentaux à assurer le bien-être de tous s'est aggravée avec, d'une part, la prise de conscience de la dimension environnementale et écologique des activités humaines, et, d'autre part, la propagation des technologies de l'information et de la communication conférant au paradigme social dominant une très haute dose de technicité, tant sur le plan des relations sociales que symboliques.

Dans ce contexte, les choix de dématérialisation et de numérisation des relations sociales proposés, par exemple, par le portail de Pôle Emploi, des organismes d'aide sociales (rappelons que la première campagne d'affichage pour le RSA donnait pour seules coordonnées un site web), les télé-candidatures, ont accentué la pression sociale et politique 'de se mettre au numérique' pour des personnes déjà fragiles qui ne maitrisent pas nécessairement les outils numériques.

2.2.1 Le numérique comme amplificateur des phénomènes d'exclusion.

La notion d'exclusion a été remise sur le devant de l'espace public alors que les crises économiques ont entrainé des ruptures durables dans les fondements modernes de la cohésion sociale (ou du lien social) et dans la confiance que les individus accordaient au contrat social. De ce fait, la nation démocratique a vocation à accueillir tous ceux qui souhaitent y participer et leur garantie, en principe, l'égalité des droits civils, économiques et sociaux. Mais la participation des individus à la vie collective est fondée sur deux institutions étroitement liées : d'une part, les relations économiques inscrites dans la production des richesses et le rapport à l'emploi ; d'autre part, les relations sociales qui s'initialisent dans la famille et se poursuivent dans les autres instances civiles et politiques (Schnapper, 1996). Avec les crises économiques, la division sociale du travail, chère à Durkheim, n'a plus préservé les solidarités, fragilisant le *« système de droits et de devoirs qui les* [hommes] *lient les uns aux autres de manière durable* » (Durkheim, 1930) et les mécanismes de socialisation.

A ce titre, « *l'exclusion correspond à un processus de refoulement hors de la sphère productive des populations les moins qualifiées* » (Paugam, 1996). Mais,

contrairement à la notion de pauvreté, la notion d'exclusion ne se limite pas à des considérations financières ou économiques, elle doit prendre en compte les trajectoires de chacun, les capacités et les attentes, ainsi que la position dans le cycle de vie. En effet, selon le sociologue, « *la notion d'exclusion fait référence à l'ensemble des mécanismes de rupture, tant sur le plan symbolique (stigmates ou attributs négatifs) que sur le plan des relations sociales (rupture des différents liens sociaux qui agrègent les hommes entre eux).* » (Paugam, 1996).

C'est pourquoi, elle est caractérisée par trois dimensions :

La première dimension est d'ordre économique et désigne l'insuffisance et l'incapacité, chroniques ou renouvelées, à mobiliser des ressources propres à assurer l'accès aux produits fondamentaux et à des conditions de vie acceptables. Cette insuffisance est, le plus souvent, liée à l'absence ou à la dégradation de l'accès à l'emploi ou de l'employabilité.

La seconde dimension est d'ordre politique et citoyenne, dans la mesure où elle souligne la non-reconnaissance ou le non-usage des droits sociaux, civils et politiques comme l'accès à un logement décent, à la santé ou à l'éducation, voire à l'expression démocratique.

Enfin, la troisième dimension, d'ordre social, est généralement le résultat, des deux phénomènes précédents qui s'inscrivent dans une succession de ruptures avec les mécanismes de sociabilité (familiaux, amicaux, professionnels, par exemple) et peuvent conduire à des situations d'isolement et de marginalisation.

C'est pourquoi, la mobilisation de cette notion conduit à désigner toutes formes de situations telles que les sans-abris, les travailleurs pauvres, les jeunes des banlieues, les personnes souffrant de handicap, les femmes, les personnes âgées, les migrants, par exemple.

Dans ce contexte de l'exclusion, le numérique est une dimension, supplémentaire, tangible et mesurable, qui catalyse et expose des situations de fragilité ou de marginalité, causées par un enchainement de ruptures économiques et sociales. Dans ce contexte, il n'y a pas de profil type de l'e-exclus mais des conditions, endogènes et exogènes, qui créent à la fois une réalité et une expérience de l'e-exclusion. Pour résumer ces conditions, il s'agit :

- ✓ De difficultés économiques, d'une perte de revenus et d'une dégradation des conditions de vie : perte d'emploi, départ à la retraite, chômage, par exemple.
- ✓ Des difficultés d'apprentissages, présentes ou passées : handicap, décrochage scolaire, illettrisme, dégradations des conditions de travail ou d'accès à la formation, par exemple.
- ✓ D'un affaiblissement des structures familiales, domestiques et des réseaux de proximité : monoparentalité, personnes âgées sans famille ou en EHPAD, départ à la retraite, par exemple.
- ✓ D'un affaiblissement des réseaux sociaux et professionnels entrainant une dégradation des capacités d'appréhension des logiques organisationnelles.

Ces conditions de processus d'[e]-exclusion sont renforcées par une dégradation de l'estime de soi des personnes qui dévalorisent la considération qu'elles ont de leurs capacités et de leurs compétences, avec en fond un environnement saturé de messages sur les objets numériques et leurs usages, bienfaiteurs ou pas.

Cela se traduit, numériquement parlant, par :

- ✓ Des difficultés pour s'équiper (recours aux équipements de seconde main et à l'endettement) mais surtout d'assurer un abonnement pérenne aux fournisseurs d'accès.
- ✓ Des compétences numériques, bureautiques et informatiques très variées, embryonnaires ou partielles, voire inadaptées.
- ✓ Le défaut d'une véritable littératie (ou culture du numérique), entendue comme la « *capacité à comprendre et à utiliser* [internet, les outils numériques, les technologies de l'information et les contenus produits] *dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses connaissances et ses capacités* » (OCDE, 2000).
- ✓ Des usages sommaires, isolés ou univalents, pouvant être liés à des comportements mimétiques (ex. usages des réseaux sociaux numériques), et non à une réelle expérience des fonctionnalités et des potentialités en lien avec des attentes ou des besoins. Les usages sont en silo : par exemple, l'usage des réseaux sociaux numériques par les plus jeunes est réservé aux activités ludiques ou amicales mais pas du tout investi pour les démarches professionnelles (Davenel, 2015).
- ✓ L'omniprésence d'internet dans les démarches administratives et professionnelles quotidiennes, sans un accompagnement dans la compréhension des logiques organisationnelles qui les structurent et des technologies numériques qui deviennent des exo-structures freine l'accès aux droits.
- ✓ Le postulat selon lequel l'usage des outils numériques n'est pas un remède contre l'isolement relationnel et l'affaiblissement des réseaux de proximité s'il ne se produit pas dans un contexte relationnel stable et épanoui.
- ✓ Des discours, des catégorisations et des paradigmes erronés tels que ceux sur la dite génération Y ou des « natifs numériques ». Certes les personnes nées après 1990 partagent un environnement de plus en plus connecté ou numérisé mais on ne peut pas leur conférer des usages et une littératie numérique homogène.

2.2.2 De l'inclusion à l'e-inclusion. Quels apports des approches inclusives ?

L'approche inclusive a été l'objet d'un travail de théorisation particulièrement dans le domaine de l'éducation et de la prise en charge des enfants souffrant de handicaps. Ainsi, Serge Ebersold explique que la vulnérabilité sociale est le résultat de « *l'absence de ressources culturelles, sociales, économiques, identitaires, relationnelles nécessaires à la réalisation de soi et à l'engagement social* » (Ebersold, 2009). Mais, ces causes de vulnérabilité ne doivent pas être considérées comme des charges pour la société, car elles sont, au contraire, constitutives de la diversité sociale, qui contribue au développement individuel et collectif. En outre, l'incertitude

qu'implique la prise en charge des singularités est une source d'innovation et d'efficacité dans le parcours social. C'est pourquoi, l'approche inclusive prône le développement des qualités individuelles, au profit du bien-être personnel mais également du développement économique et social.

La démarche inclusive est également participative car : 1) elle substitue une démarche collectivement définie et menée par l'ensemble des acteurs à une démarche normative où il y a d'un côté les experts et de l'autres les profanes, imparfaits, voire inaptes ; 2) elle implique une participation active de tous, grâce à une prise de compétences (empowerment), au développement de la communauté.

La notion d'inclusion a fait son apparition sur la place publique, à l'initiative des instances internationales onusiennes et européennes. En 2002, à l'occasion des débats européens sur la mise en place d'une action concertée des Etats pour la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, les documents européens ont proposé une définition de l'inclusion sociale, en lien avec la cohésion sociale, la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, la réduction des inégalités tout en renvoyant les Etats à des objectifs opérationnels tels que l'amélioration de l'accès à l'emploi et à la formation, la réduction du chômage, la préservation des droits sociaux fondamentaux, par exemple.

A ce titre, l'inclusion sociale doit garantir :

- ✓ La prise en compte des singularités de chaque individu qui compose la communauté, comme une richesse légitime qui doit être mise en valeur, pour le bien être individuel et social, et non comme des freins au développement ;
- ✓ L'accès pour chacun aux possibilités et aux ressources nécessaires à sa participation à la vie économique, sociale et culturelle ;
- ✓ Un niveau de vie et de bien être en conformité avec les standards de vie de la société d'accueil ;
- ✓ Une meilleure participation au processus de décision, autrement dit à la vie politique de la cité.

Ces principes ont été repris par les instances européennes pour définir leur politique d'inclusion, puis dans les textes plus spécifiquement consacrés aux problématiques du numérique. C'est dans cet environnement que la notion d'e-inclusion a été progressivement introduite, aux côtés de la notion de fracture numérique (ou fossé numérique), renouvelant les approches tant opérationnelles qu'académiques des problématiques liées.

En effet, durant la décennie 1990, la notion de fracture numérique a été élaborée puis étoffée pour produire des indicateurs socio-économiques permettant d'évaluer les inégalités des individus, des groupes sociaux ou des territoires, face au développement des technologies de l'information et de la communication. A ce jour, nous pouvons dénombrer quatre dimensions liées à : (1) l'accès aux équipements et aux infrastructures ; (2) les usages faits, ou pas, par les individus ou des groupes sociaux ; (3) l'efficacité des usages, autrement dit les performances obtenus par le développements des points (1) et (2) et enfin (4) les modalités d'apprentissage d'un modèle de société fondée sur la richesse immatérielle de la connaissance (Ben Youssef, 2004). Mais cette approche de la fracture numérique présente deux failles. D'une part, elle tente de décrire une hétérogénéité de situations ce qui en fait une notion valise à géométrie variable ; d'autre part, elle « *présuppose de circonscrire et*

de problématiser l'existence d'inégalités (parfois très prononcées, comme dans le cas de la non-utilisation) dues à des régimes de diffusion, des modes d'adoption et/ou des répertoires d'appropriation des technologies de l'information et de la communication fortement différenciés selon les groupes d'utilisateurs considérés […]. » (Granjon, 2004). En 2006, la Déclaration paneuropéenne de Riga définit l'e-inclusion comme les moyens mis en œuvre par les Etats, en vue de réduire la fracture numérique, en donnant à tous les Européens les moyens de participer à la société de l'information et de contribuer ainsi au développement économique et social du continent. En 2013, le Conseil national du numérique, valide l'utilisation de la notion d'e-inclusion, aux dépens de celle de fracture numérique et la définit comme étant « *la capacité à fonctionner comme un citoyen actif et autonome dans la société telle quelle est.* », affirmant qu'« *il n'y a pas une 'e-inclusion' d'un côté et une 'inclusion de l'autre : les deux se confondent* » (Conseil National du Numérique, 2013).

2.2.3 La construction identitaire au cœur des trajectoires d'[e]-inclusion ?

Notre cheminement intellectuel nous a conduit à rapprocher progressivement les problématiques de l'exclusion avec celles du déploiement des technologies numériques et de leurs usages, pour parvenir à présent à la question de l'identité.

En premier lieu, nous constatons que ni la définition de l'inclusion sociale, ni celle de l'exclusion sociale ne traitent explicitement d'une dimension identitaire. Ce sont les propositions de S. Paugam et de D. Schnapper qui permettent de faire le lien.

En effet, la proposition de Paugam renvoie à la place des constructions et de déconstructions identitaires dans les phénomènes de pauvreté, de disqualification sociale ou d'exclusion mais aussi à la question de la définition des catégories sociales qui entourent ces phénomènes (Paugam, 1996).

La notion d'exclusion a donc beaucoup évolué depuis les années 1960. Cette évolution s'est traduite par une augmentation des personnes et des institutions qui y font référence, mais cette popularité engendre une impossibilité de lui donner une définition stable et robuste et en fait un paradigme social, plus qu'un concept ; « *c'est-à-dire [d'] un ensemble de représentations de l'ordre social suffisamment concordantes et stabilisées dans la durée pour que s'organise à l'échelon de la société tout entière une réflexion sur ses fondements et ses modes de régulations.* » (Paugam, 2003).

L'adoption et la diffusion de ce paradigme se révèlent stratégiques pour les chercheurs car cela permet de révéler comment les sociétés modernes, dites démocratiques et égalitaires, sont, au contraire, le théâtre d'une hiérarchisation de leurs membres et de l'exclusion de ceux qui sont jugés moins aptes, moins capables ou moins méritants (Paugam, 2003). Le recours à la notion permet donc de mettre l'accent sur l'hétérogénéité, l'instabilité et la complexification des situations, ainsi que sur les processus par lesquels les inégalités se constituent et se renouvellent.

La participation à l'effort politique et civique n'est garantie que si la participation à la production des richesses est assurée : résultat du contrat social et de la division sociale du travail. C'est à ce titre que la citoyenneté détermine l'inclusion dans la communauté politique en définissant « *des formes, toujours provisoires, de*

participations et d'identités » (Schnapper, 1996) : autrement dit, les attributs des citoyens et des non-citoyens --- devoirs et engagements --- et leurs effets --- droits et garanties --- sur les conditions de mise en oeuvre. En outre, dans ces sociétés modernes, la réalité sociale et politique est tissée concrètement autour de la production et de la circulation des richesses. Dès lors, « *les statuts sociaux* [à commencer dans le groupe familial] *sont étroitement liés à la place de l'individu dans le système de production* » (Schnapper, 1996), par rapport notamment à l'emploi. Ces principes sont à ce point intériorisés par les individus, que les ruptures dans les conditions de participation à l'organisation de la production, engendrent une fragilisation susceptible d'exclure les populations concernées de la vie collective, politique et relationnelle.

Ces processus de fragilisation se traduisent par des transactions identitaires qui impliquent les stratégies mises en place par les individus pour résister aux stigmates, reprendre le contrôle de l'information et réinterpréter la défiance et le discrédit qui les marginalisent (Paugam, 2004). En effet, lorsque les actes d'attribution mobilisant les catégories de l'exclusion pour les désigner, les individus doivent négocier avec le fait que ce ne sont pas leurs trajectoires individuelles qui sont prises en considération mais le résultat, à savoir l'incapacité réelle, supposée ou affirmée, à un moment donné, de participer aux affaires de la société. La transaction est donc une transaction interne à l'individu « *entre la nécessité de sauvegarder une part de ses identifications antérieures (identités héritées) et le désir de se construire de nouvelles identités dans l'avenir (identités désirées), visant à tenter d'assimiler l'identité pour autrui à l'identité pour soi* » (Dubar, 2010). Cette transaction subjective est au centre de la production des identités sociales (donc de socialisation) car elle dépend des interactions entre les individus et les institutions, à travers les relations, éphémères ou durables, qu'ils entretiennent avec les personnels des services sociaux ou des associations d'entre-aide, notamment mais qui glissent vers l'ensemble des interactions sociales. Ainsi, comme le montre Paugam dans la typologie de la disqualification sociale, les statuts des bénéficiaires des aides sociales reposent sur la négociation, avec les acteurs des services sociaux, des identités attribuées par autrui et des identités pour soi, c'est-à-dire vécues, refusées et visées (Paugam, 2004).

Ces transactions sont d'autant plus difficiles à mener aujourd'hui que la société d'après-guerre a produit l'illusion de la mobilité sociale, entrainant une remise en question des construction identitaire que proposaient, auparavant, des groupes sociaux bâtis sur la distinction, la reproduction et la solidarité, à l'image de la classe ouvrière. Or, la modernisation et la rationalisation de la société ont appliqué un voile sur les différences sans proposer de nouveaux processus d'intégration identitaire collectif, autrement dit de socialisation ; laissant aux individus et aux ménages un sentiment d'abandon contre lequel ils luttent avec « les moyens du bord » : délinquance, stratégies de distinction sociale pour résister au stigmate (Paugam, 2003), et qui peut conduire à la construction de nouvelles formes identitaires acceptables. Néanmoins, l'exclusion est « *l'aboutissement d'un processus de relâchement des liens sociaux qui consacre, en réalité, l'inégale aptitude des individus à s'adapter aux mutations accélérées et à affronter la lutte de tous contre tous.* » (Paugam, 2003)

Dans notre démarche, la notion d'e-inclusion postule un phénomène dynamique et interactionniste qui s'intéresse aux mécanismes qui conduisent à l'appropriation des usages des dispositifs numériques en vue de faciliter l'inclusion sociale des individus.

Elle met notamment en lumière les relations que les individus mettent en œuvre avec les machines, mais surtout avec les autres individus et enfin avec les organisations.

Comme nous l'avons souligné précédemment, la diffusion des outils numériques constitue un facteur aggravant des trajectoires d'exclusion mais est aussi présentée par les institutions comme un levier important de l'inclusion. Par ailleurs, les travaux menés ces dernières années semblent largement inspirés d'une idée les usages d'internet pourrait avoir une résonnance dans la définition et la démarcation de l'identité : dans les blogs, les sites de rencontre, les forums où l'on dévoile ses goûts, ses opinions et, d'une certaine manière, une partie de son identité ; les réseaux sociaux numériques où l'on peut tout dire ou tout cacher ; les jeux en ligne et les univers virtuels où l'on peut changer de vie et d'identité ; les espaces privés et les sites d'achat où l'on doit décliner son identité, s'identifier. Tout cela se traduisant par les empreintes et les traces que l'on laisse et qui conditionneraient de nouvelles formes de construction identitaire. Ainsi, présence et existence deviendraient synonymes d'identité. Cette approche soulève donc la question des transactions opérées par les individus entre leurs biographies singulières et les *patterns* (les modèles) de comportements et de pratiques produits par les institutions avec lesquelles ils interagissent.

Dans ses travaux sur l'identité et la socialisation, Claude Dubar aspire à dépasser la dichotomie entre identité collective et identité individuelle, héritée des précurseurs de la sociologie, et propose de définir l'identité sociale comme une double transaction articulant des processus biographiques (individuels ou internes) et relationnels (collectifs ou externes) (Dubar, 1992 ; 2010). Le processus biographique consiste à considérer la manière dont les individus projettent « *des avenirs possibles en continuité ou en rupture avec un passé reconstitué (« trajectoires »)* », il met en jeu la « *continuité des appartenances sociales et le sens des trajectoires individuelles* » ; le processus relationnel vise à « *entrer en interactions avec des acteurs significatifs (« décideurs ») d'un champ particulier* » en vue de faire reconnaître la légitimité de leurs prétentions au regard des moyens et des objectifs de ces institutions (Dubar, 1992). Cette posture théorique s'inscrit dans une sociologie des logiques d'action qui postule que les individus sont des agents actifs, capables de justifier leurs pratiques et de donner une cohérence à leurs choix et non de purs objets mécaniquement déterminés par les politiques structurelles ou leurs trajectoires antérieures (Dubar, 1992). Ce qui conduit à une définition de l'identité à laquelle nous nous réfèrerons, comme étant « *le résultat à la fois stable et provisoire, individuel et collectif, subjectif et objectifs, biographique et structurel des divers processus de socialisation qui, conjointement, construisent les individus et définissent les institutions.* » (Dubar, 2010).

C'est pourquoi, nous nous sommes fixé deux objectifs de travail : revenir aux fondamentaux de la définition de l'identité et l'interroger sous l'angle de l'e-inclusion. Dès lors, l'approche de l'identité et de la socialisation par les logiques d'actions, proposée par Dubar, est une source d'inspiration et de compréhension des logiques d'usage des technologies de l'information et de la communication dans le contexte de l'e-inclusion et des processus de socialisation produisant, ou non, une forme identitaire numérique.

3. Formes identitaires, socialisation numérique et trajectoire d'inclusion.

La problématique de l'identité dite numérique est intrinsèquement liée à celle des contenus et informations, produits ou non par les individus, et qui sont publiés ou mis à disposition, sur ou pour des plates-formes et des services lignes. Cela renvoie à une hétérogénéité d'objets dont nous ne ferons probablement pas le tour exhaustif dans cet article. Cependant, il nous semble nécessaire de lister ceux qui ont retenu notre attention et que nous proposons de rassembler en six groupes.

Au premier plan, les données personnelles ou données à caractère personnel qui sont définies par la CNIL comme étant « *toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence à un numéro ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres* » (CNIL, 2010).

Ensuite, nous trouvons un ensemble de traces que nous proposons de lister en cinq grandes familles :

- ✓ Les créations originales des internautes, telles que les photographies, les vidéos, les tweets, les play-lists, les contributions encyclopédiques, déposées sur des sites personnels (blog, pages, profils) ou non.
- ✓ Les commentaires, expressions d'opinions, plus ou moins formatées, les notes et autres symboles d'évaluation (comme par exemple les *like* de Facebook mais aussi les re-tweet).
- ✓ Les renseignements fournis par les usagers sur des plates-formes qui ne relèvent plus de la catégorie des données personnelles définies par la CNIL mais qui permettent aux propriétaires des plates-formes de répondre à leurs attentes.
- ✓ Les messages échangés sur les outils de communication : messagerie instantanée, courriels, par exemple.
- ✓ Les informations qui sont produites par les services en ligne, à partir des activités des usagers et que nous subdivisons en deux : celles qui sont ensuite restituées aux utilisateurs et celles qui sont utilisées par les prestataires des plates-formes.

Face à cette hétérogénéité d'activités et de production, notre hypothèse est que les formes identitaires s'expriment dans les interactions avec les organisations qui proposent les plates-formes, dans les interactions avec les fonctionnalités techniques, et bien sûr dans les usages des internautes.

C'est pourquoi nous travaillons à la compréhension de la question identitaire dans le cadre de l'e-inclusion, grâce à l'apport théorique de Claude Dubar (Dubar, 1992 ; 2010), qui offre la possibilité de traiter de « *l'identité sociale comme une articulation entre une transaction 'interne' à l'individu et une transaction 'externe' entre l'individu et les institutions avec lesquelles il entre en interaction.* » (Dubar, 1992) ; tout en distinguant la dimension biographique qui « *met en jeu la continuité des appartenances sociales et le sens des trajectoires individuelles* » à la dimension relationnelle qui a « *pour enjeu la reconnaissance des positions revendiquées et la réussite des politiques structurelles* » (Dubar, 1992).

En effet, nous posons l'hypothèse que les formes identitaires qui émergent dans la société actuelle sont le résultat d'une double transaction biographique et relationnelle. En d'autres termes, en questionnant les dynamiques identitaires dans la société dite du numérique, il s'agit de comprendre les processus de re-configuration des identités sociales et de socialisation secondaire, en s'interrogeant sur la place des technologies numériques, non plus comme des outils de socialisation, mais en les appréhendant comme des institutions, c'est-à-dire comme « *un ensemble de schémas de conduite, de modèles (pattern) de comportements fixés sous l'effet de la répétition d'actions individuelles* » et qui participe de la constitution de la culture d'une société (Lefort, 1969 cité par Dubar, 2010).

3.1 Les attributs des transactions identitaires dans les interactions numériques.

Les formes identitaires sont le fruit de la transaction interne entre l'identité pour soi et l'identité pour autrui au cours de laquelle chaque individu doit composer avec trois principes identitaires : l'identité qu'il se forge et à laquelle il se réfère, l'identité qu'il donne à voir et l'identité que les autres lui attribuent. Cette transaction est donc source d'incertitude puisqu'elle repose, en partie, sur l'expérience à l'autre (Goffman, 1975).

Pour ce faire, la société --- ou le groupe de référence --- établit des catégories et des contingents d'attributs qu'elle estime ordinaires et naturels et qui, par la socialisation, seront intériorisés comme tels par les individus. Ces processus conduisent à des actes d'attribution de l'identité par autrui : ainsi, si l'identité numérique, au sens de Goffman, est une définition officielle de la singularité de chacun (l'état-civil est l'exemple le plus connu), l'identité générique, permet aux autres de classer la personne comme membre d'un groupe, d'une catégorie, d'une communauté ethnique ou religieuse, par exemple. L'identité prédicative de soi, revendiquée par un individu, est « *l'expression de l'identité singulière de la personne déterminée, avec son histoire vécue individuelle* » (Dubar, 2010).

Cependant, c'est dans l'action et dans l'interaction avec autrui, impliquant un sens, une justification ou un besoin, qu'un individu est identifié, amené à endosser ou à rejeter les identifications qu'il reçoit des autres individus ou des institutions, et à interpréter des actes d'appartenance.

L'acte d'appartenance est lié à l'incorporation de l'identité par les individus eux-mêmes et s'analyse « *dans les trajectoires sociales par et dans lesquelles les individus construisent des identités pour soi »* (Dubar, 2010). En réalité, ce sont des biographies personnelles où s'entremêlent les attentes, les désirs, les projets mais aussi les héritages et les représentations que les individus ont d'eux-mêmes. Néanmoins, ils les éprouvent en les confrontant et en les conformant aux catégories qu'ils considèrent comme légitimes ou qui sont considérées comme telles par le(s) groupe(s) au(x)quel(s) ils réfèrent. Autrement dit, l'identité pour soi et l'identité attribuée par autrui sont intimement interdépendantes.

Dès lors, nous nous proposons d'étudier la manière dont les questions identitaires sont abordées dans les usages d'internet afin de les confronter aux problématiques de l'inclusion et de l'exclusion.

Pour cela, nous avons pris le parti de découper notre propos selon plusieurs attributs des processus d'identification : la question de l'incarnation et de la désincarnation dans les interactions qui réinterroge l'expression de l'identité, les procédures d'identification dans les espaces numériques et enfin les dynamiques communautaires en ligne.

3.1.1 De la dématérialisation des interactions nait l'obligation de présence.

La vie en société suppose la multiplication des rencontres possibles, tous les jours, dans le cadre d'activités organisées ou pas. A chaque instant, les individus s'exposent au regard des autres et les actes d'identification sont le résultat des transactions identitaires, en vue de déterminer les interactions qui seront générées, ou pas. C'est pourquoi, l'attribution de l'identité est un système d'actions dans lesquelles les individus sont impliqués et résulte de rapports de force entre les acteurs concernés.

En l'occurrence, les interactions qui sont menées dans les espaces numériques, se traduisent par une désincarnation, puisque les corps ne sont [presque] plus le support de l'exposition des identités. La question qui se pose alors est de savoir comment s'effectuent les actes d'identification en l'absence de ce support d'expression identitaire.

En effet, l'absence de co-présence nécessite une explicitation identitaire des instances énonciatrices. Autrement dit, les individus doivent émettre des informations propres à répondre au besoin de leurs interlocuteurs de les 'connaître', de les identifier et de les 'reconnaitre', afin de compenser les informations visuelles, verbales et non verbales que procure, habituellement, la rencontre en face à face (Péréa, 2010). Ce travail existe déjà lors de la rédaction d'un dossier de candidature à un emploi, par exemple, avec l'envoi de la lettre de motivation et du CV ou dans toute démarche épistolaire où l'absence de corps, et donc des signaux qu'il émet, doit être palié par d'autres dispositifs d'expression.

Alors que la présence est désincarnée, les identités sont exprimées et éprouvées d'autres manières. L'hypothèse est que les traces numériques donnent à voir les activités et donc la vie des individus, révélant une part de leur personnalité et de leur intimité, tant en termes de capacités à agir sur et avec ces outils numériques, qu'en termes d'exposition des goûts, des opinions, des préférences. Dès lors, les productions originales des internautes, leurs commentaires ou opinions seraient le berceau même de l'identité numérique dans sa dimension biographique, temporelle et subjective la plus forte.

Mais cela exige de chaque instance énonciatrice la capacité d'abstraction de son identité personnelle et sociale vers un public ou un interlocuteur anonyme, non identifié ou mal identifié. La question qui se pose alors est celle de savoir comment l'internaute s'en sort dans l'énonciation de son identité pour soi et dans l'appréhension de son identité pour autrui : certains choisiront d'exposer les moindres

recoins de leur vie, quand d'autres s'évertueront à n'exposer que le minimum nécessaire.

A ce titre, les travaux que nous avons menés soulignent le faible investissement des personnes dans la création de contenu ; ce que nous avons traduit sous la forme d'une échelle des usages qui illustre une double gradation (figure 1). Cette échelle traduit une hiérarchisation des usages. La première gradation est celle des cinq grandes familles d'usages --- s'informer, se divertir, communiquer, créer et publier --- où nous constatons que l'appropriation des usages se traduit par une élévation dans la difficulté des usages liée à la fois au degré d'interactions nécessaire entre l'utilisateur et la machine et à la complexification des outils employés ; ce qui traduit également les aptitudes mis en œuvre par les usagers. La seconde gradation met en parallèle la sortie progressive de l'ombre, de l'espace privé à l'espace public avec l'exposition de soi.

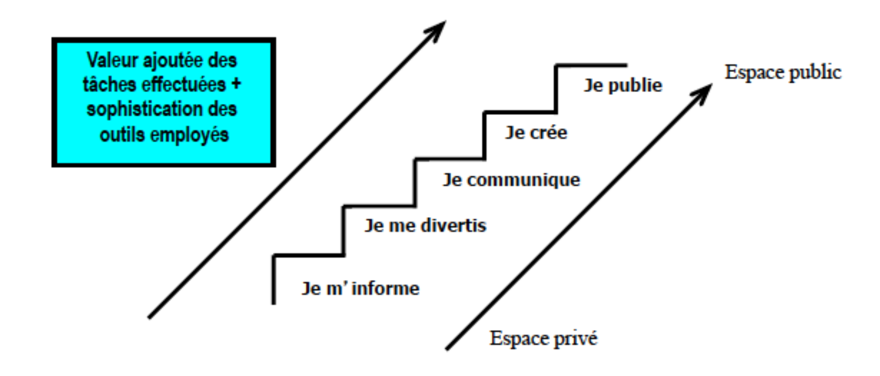


Figure 1. L'échelle des usages issue du projet Psaume (Boutet et Trellu, 2006).

Ainsi, l'étude menée en 2008 dans un quartier de Brest, classé en zone prioritaire par la politique de la ville, visait à mieux caractériser les profils d'usagers et de non-usagers. Nous avons notamment cherché à préciser les usages connus et ceux qui étaient réellement exercés. Chez les usagers interrogés, les usages les mieux représentés sont ceux liés à la communication (*chat*, téléphonie, mail, webcam). Les activités de divertissement (jeux en ligne, écoute et téléchargement de vidéos ou de musique) arrivent en deuxième position. Les activités les moins connues étaient celles liées à l'expression personnelle (blog, forum). Les entretiens ont montré que les personnes interrogées s'accommodaient de ces usages qui demandaient un faible engagement personnel, et qu'elles préféraient être guidées et assistées plutôt que de se saisir des outils et des potentialités qu'ils offraient en termes de créativité et d'émancipation, d'espace de discussion et d'expression. A l'instar des usagers, les deux catégories d'usages que les non-usagers ont déclaré connaître le mieux sont celles liées à la communication et au divertissement ; les activités d'expression étant également les moins connues (Boutet et Drogue, 2009 ; Boutet et Tremenbert, 2009) ;

ces tendances ont été confirmées par les enquêtes régionales bretonnes (Tremenbert, 2009). En d'autres termes, tant auprès des usagers que des non usagers, nous avons mis en lumière une faible appropriation des usages, le plus souvent liée à un manque de connaissance des potentialités offertes et un manque de capital social pour s'en saisir.

C'est pour cela que nous pouvons nous interroger sur la capacité réelle d'internet à faciliter la participation à la vie communautaire ou citoyenne pour les personnes peu familiarisées avec ces outils et « *pour questionner la nécessité et les exigences d'une nouvelle éthique de l'information requise dans les sociétés hypermodernes --- construits à travers la prolifération de ces réseaux de savoirs crées et partagés entre citoyens ordinaires.* » (Proulx, 2010). Par ailleurs, des investigations plus poussées, utilisant des méthodes de fouilles de données ont pu mettre en relief que nombre d'usagers pratiquent souvent une activité sur internet et ont moins d'aisance dans la manipulation de plusieurs outils en même temps (Sarr, Lenca, Boutet et Tremenbert, 2011). Enfin, les travaux sur les contributeurs à Wikipedia ont mis en relief la place de l'aisance pour la manipulation des outils techniques et le fait que « *Les compétences informatiques, comme l'élaboration d'un document complexe avec un traitement de texte, ainsi que la maitrise de l'identité numérique, sont positivement associés à l'augmentation de l'engagement dans la communauté.* » (Jullien, Roudaut, Dejean, Lyubareva et Vicente, 2011).

Le web offre, en outre, une capacité multiplicatrice des rencontres possibles où « le sujet est *'en situation' de puissance inédite en autorisant les interactions au niveau mondial, sous forme synchrone ou asynchrone, et surtout en exposant médiatiquement aux yeux de tous les internautes le produits de ses échanges.* » (Péréa, 2010). Or, la part d'imaginaire est très présente dans cette perception : il n'est pas rare, dans les entretiens que nous menons, que les personnes déclarent que la force d'internet est sa capacité à permettre de communiquer avec des personnes partout dans le monde, ou de pouvoir échanger avec des personnes de toutes les nationalités. Mais lorsque nous les interrogeons sur leurs pratiques personnelles, ces mêmes personnes déclarent communiquer principalement, voire exclusivement avec des proches.

Par ailleurs, à la multiplication des espaces d'expression, s'ajoute l'hétérogénéité des opportunités et des capacités d'exposition de soi où « *l'identité de l'utilisateur devient un enregistrement continu d'un flux d'activités* » et où « *les traces de l'activité se décuplent pour démontrer l'identité.* » (George, 2010). L'identité telle que la définit George se traduirait par un flux d'activités, dont le sujet retiendrait quelques faits marquants --- le lancement des timeline en est l'exemple le plus récent ---, jugés pertinents pour construire l'image qu'il se fait de lui-même et qu'il souhaite donner à voir. L'exposition des activités, des opinions, des productions dans les espaces numériques ouverts devient donc un moyen dont se servent les internautes dans leurs transactions identitaires. La notoriété, le nombre d'amis sur les réseaux sociaux sont pour eux des outils de validation ou de légitimation de leurs choix.

Les internautes ont également la possibilité d'exprimer ou de revendiquer des attributs ou l'appartenance à des catégories visées plus facilement que dans des interactions directes en face à face. C'est pourquoi, les espaces numériques facilitent la possibilité que chacun a de *« refuser cette identification et se définir autrement* ». (Dubar, 2010), ce qui expliquerait l'engouement pour les plates-formes et les services numériques où les personnes pensent maitriser leur identité et la manière dont les

autres les perçoivent car il s'inscrit dans ce que Dubar appelle la négociation identitaire qui « *suppose notamment une redéfinition des critères mais aussi des conditions d'identités et de compétences associées aux identités offertes* » (Dubar, 2010). En effet, les techniques disponibles permettent de mettre en place des périmètres de la visibilité à travers des jeux de masques, de filtres ou de sélection de facettes (Cardon, 2008) ; d'autres proposent des stratégies d'anonymisation pour créer de la distance entre les personnes réelles et ce qu'elles offrent à la vue des autres. Encore faut-il savoir les utiliser.

Enfin, conséquence de la polyvalence technologique évoquée précédemment, les mêmes informations n'auront ni la même fonction, ni la même valeur selon l'espace numérique et l'usage qui en est fait. A ce titre, l'étude des comportements des individus sur les sites de rencontres ou les forum, dont la motivation était la [re-]construction de réseau de sociabilité, a montré les stratégies de sélection des interlocuteurs grâce aux pseudos ou aux registres de langages employés. Certains n'hésitent pas à refuser ou à rompre le dialogue avec des personnes qui ne s'expriment pas correctement ou qui n'emploient pas des codes de langages conventionnels adéquats : niveau de langue, choix de pseudo, courtoisie, par exemple (Lethiais et Roudaut, 2010).

Mais ce qui changerait dans tout cela, c'est la possibilité que la validation et l'attribution par autrui ne se limitent pas à quelques personnes mais à des communautés plus larges. La question que nous devons alors nous poser est celle de savoir si ce n'est pas une façon d'accorder une surpuissance à un phénomène technique et d'occulter le fait que la plupart des interactions sociale se font avec des proches. Autrement dit, n'accordons nous pas trop d'importance à des interactions éventuelles avec des inconnus qui ont autant de chance de se produire que ce qui se passe tous les jours dans la rue, le métro ou au supermarché ?

Les nouveaux usages d'internet bousculent la frontière entre les identités publiques et les identités privées car ce sont des espaces de grande exposition qui favorisent la mise à voir de l'intimité. La notion d'identité numérique vient de cette capacité à jouer avec les outils pour mieux contrôler les informations que chacun transmet dans ses interactions avec les autres, il s'agit moins d'une nouvelle forme d'identité que d'un attribut lié aux compétences acquises par la pratique des outils numériques et l'intelligence que les individus développent dan la manipulation des fonctionnalités, pour mener à bien les transactions identitaires propres à répondre à leurs attentes. Ce sont donc des transactions identitaires entre les offres et les demandes d'identités qui interviennent et qui supposent une redéfinition des critères, mais aussi des conditions d'expression des attributs identitaires.

3.1.2 L'identification numérique : une transaction identitaire interne entre les individus et les plates-formes de services numériques.

Que l'individu souhaite entrer en contact avec un agent administratif, un commercial, un ami ou un wikipédien, il doit avant tout s'inscrire et s'identifier auprès de la plate-forme choisie qui fixera les règles et les normes de son entrée ou de

son rejet. Elles ont donc mis en place des procédures et des fonctionnalités en vue de recueillir les informations nécessaires à l'accomplissement de leurs missions. C'est pourquoi, l'étape de l'identification s'insère dans une transaction objective au cours de laquelle l'individu doit répondre aux questions de la plate-forme pour élaborer un profil qui lui permettra d'accéder au service qu'il recherche.

Les informations recueillies sont principalement les données à caractère personnel, utiles lors de l'inscription et les renseignements qui permettront à l'individu d'obtenir les services qu'il recherche. Dans les actes d'inscription, nous retrouvons les catégories de l'identité pour autrui, puisqu'il y a à la fois des informations qui correspondent à celles de l'identité numérique --- à la date de naissance, au numéro de sécurité sociale ou de dossier délivré par l'organisme sollicité, s'est ajouté l'adresse de courriel --- et des informations qui sont en rapport avec l'identité générique --- comme l'âge, le genre ou la profession ---.

Dans ce processus d'inscription, les plates-formes ont réinvesti les catégories et les statuts présents dans la société, tout en leur donnant le sens nécessaire au projet organisationnel et relationnel. Il semble même que les profils et les formulaires ont pour effet de normaliser les caractéristiques des personnes qui s'y inscrivent en les hiérarchisant grâce aux champs qu'elles privilégient. Par conséquent, les interactions numériques introduisent une étape intermédiaire au cours de laquelle la technologie impose la manière dont le processus d'identification doit se faire, afin que la prise de contact avec autrui ait lieu. A ce titre, ces plates-formes numériques procèdent à la manière des processus d'identification en donnant les bases de référence auxquelles l'internaute doit adhérer pour faire partie de la communauté des usagers ou obtenir le service attendu. Ces procédures d'inscription créent les clés de compréhension, et donc d'entrée, dans le système socio-technique de l'espace convoité.

Cependant, les plates-formes de services numériques ne s'arrêtent pas à des données d'identification, et demandent également des renseignements ou des informations qui leur sont nécessaires pour accomplir leurs missions. Dès lors, la dualité entre identité pour soi et identité pour autrui est présente dans les prescriptions techniques des plates-formes qui définissent, *a priori*, les types d'attributs auxquels les internautes doivent se conformer pour participer aux activités en ligne ; ces prescriptions techniques dépendent principalement des types de liens que les plates-formes encouragent, des services qu'elles proposent et de l'architecture relationnelle qu'elles mettent en place (Cardon, 2008). Nous pouvons ainsi distinguer l'architecture relationnelle d'un réseau social, dont le service est la mise en relation d'individus, de la plate-forme d'un service administratif, dont la mission est de donner accès à des services publics et qui se rapproche des plates-formes commerciales dont la mission est également de fournir un service ou un produit, mais avec, en plus, une dimension financière et mercatique. C'est pourquoi, dans la conception des plates-formes ou des services, que ce soit pour des réseaux sociaux, du commerce ou de l'administration, par exemple, « *le design de l'identité […] présente en effet un caractère beaucoup plus stratégique que la 'gestion de la face' ou le 'management des impressions' dont nous faisons montre dans les interactions en face-à-face* » (Cardon, 2008a).

Assurément, l'établissement des catégories et des attributs est la conjonction d'activités humaines et organisationnelles, de développements et d'activités de calculs logiciels, ce qui peut influencer les profils d'usagers car le terme même de « profil » renvoie véritablement à une classification définie par des caractéristiques calculées

par des algorithmes et qui permettent, de manière rapide, de connaître la personne à laquelle on a à faire (Suchman, 1994). Pour illustrer notre propos, lors de nos entretiens en 2012-2013, nous avons rencontré des personnes qui bénéficiaient d'aides sociales d'organismes comme la Caisse d'Allocations Familiales (CAF). Ces personnes ont exprimé une double difficulté, à la fois pour utiliser les outils numériques, par manque d'accès réguliers aux équipements et aux réseaux, mais aussi pour comprendre le processus relationnel que la plate-forme proposait et donc pouvoir interagir en ligne avec les agents.

Par conséquent, l'internaute se trouve « *en tension entre un jeu de contraintes techniques et légales* [nous pourrions dire institutionnelles, dans la mesure où elles sont l'émanation d'organisations] *d'une part, et une liberté identitaire d'autre part.* » (Péréa, 2010). La question qui se pose alors est celle de savoir quelle est la valeur des attributs établis par le biais des algorithmes, et qui renvoie à celle de la légitimité des institutions qui les produisent et avec lesquelles les individus interagissent. En outre, si les espaces numériques déterminent les catégories, les critères d'attribution de ces catégories et distribuent les personnes entre ces catégories, cette distribution n'est possible que dans la mesure où les personnes déclarent leurs attributs conformément aux règles techniques et organisationnelles. Car c'est bien l'internaute lui-même qui décide du contenu, et donc du sens, qu'il donne à ses attributs, du moment qu'il respecte les règles définies par la plate-forme ou qu'il apprend à les orienter pour répondre à ses propres règles. Cette transaction est menée en fonction des usages attendus, de la confiance et de la légitimité qu'il accorde à la fois à la technologie, et à l'organisation qui l'utilise, pour atteindre ses objectifs. Cette liberté induit la nécessaire transaction interne dont parle Dubar. En effet, l'internaute doit répondre aux demandes d'identification et décider comment y répondre. Pour cela, il doit arbitrer entre les attributs exigés par les plates-formes, ceux qu'il souhaite fournir et ne pas fournir, et ceux qu'il estime nécessaire pour obtenir le service souhaité, en fonction de sa perception et de sa connaissance de la structure relationnelle organisationnelle.

En conséquence de quoi, il y aurait deux stratégies possibles dans les pratiques : D'une part, la tendance à entrer dans la norme et à remplir les formulaires de manière standardisée, d'autre part, la tendance à vouloir se distinguer de la norme, en remplissant les formulaires en singularisant le contenu ou son mode d'expression.

L'intelligence de la rencontre entre l'individu et la machine réside à la fois dans la manière dont il se joue des registres de publicisation et dans ses compétences à utiliser les bonnes fonctionnalités lui permettant de jouer entre ombre et lumière.

Dans ce cadre-là, la construction identitaire biographique est bien une transaction externe entre les internautes et les espaces numériques visant à accommoder les demandes d'identité des premiers et les offres d'identités des seconds.

Mais cette transaction est bien le résultat d'une stratégie organisationnelle. Ce qui pose la question des compétences ou des capacités de chacun à interagir avec ces normes qui ne sont pas uniquement techniques mais aussi organisationnelles.

3.1.3 Les processus communautaires en ligne, nouveaux espaces de socialisation ?

Les usagers des espaces numériques reconnaissent à ceux-ci une dimension d'intégration et de sociabilité ; le clavardage serait une 'quête de l'autre et le désir de liens' (Pastinelli, 2006). Ainsi, les personnes qui s'investissent sur le réseau mondial, à la recherche d'amis, témoignent d'un besoin de former des groupes, d'être dans des communautés, d'interagir avec des humains qui poursuivent un objectif partagé ou qui présentent des caractéristiques homologiques (Boutet, 2014 ; Lethiais et Roudaut, 2010) ; *a contrario*, la fragilisation des dynamiques sociales et l'isolement sont reconnu comme des frein à la sociabilité numérique.

Les usages du web social créent donc un espace où se pratiquent d'indispensables échanges sociaux, simultanément avec d'autres activités (Péréa, 2010). Les premiers ont peu de finalité pratique apparente si ce n'est d'entretenir le lien entre les membres de la communauté, qui demeure un objet d'identification dans les processus de [re-]construction des identités. Et comme le dit Goffman, « *l'identité sociale de ceux avec qui se trouve l'individu peut servir de source d'information sur son identité sociale à lui, partant de l'hypothèse qu'il est ce que les autres sont.* » (Goffman, 1975).

De plus, ces formes de coopération reposent sur l'adhérence communautaire qui implique de se projeter dans une activité virtuelle mobilisant des personnes que l'on ne connaît pas nécessairement mais avec qui on partage, *a priori*, des caractéristiques ou des affinités. Autrement dit, pour utiliser les nouveaux services ou plates-formes du web 2.0, les usagers doivent être aptes à se socialiser, à mobiliser des réseaux sociaux dont les caractéristiques sont mesurées de manière systématique par les outils eux-mêmes : le nombre d'amis sur Facebook donne la densité du réseau social, le nombre de visites sur un blog ou un forum qualifie la notoriété de son auteur. Cela signifie que « [l]*'internaute n'a d'existence dans la communauté qu'en fonction de son activité, d'abord évaluée quantitativement (nombre de 'post', d'amis)…* (Péréa, 2010), mais la confusion s'installe entre identité et existence, entre existence et activité. Ce qui compte le plus c'est la publicité que l'on fait de soi au cours de laquelle se révèlent les attributs identitaires. Le web 2.0 ouvre les perspectives de rencontres virtuelles mais cela nécessite un investissement fort de la part des acteurs, dans l'apprentissage des prescriptions technologiques, identitaires, communautaires.

En outre, les comportements dans les espaces numériques à vocation sociale varient en fonction des raisons pour lesquelles les individus adhèrent à ces plates-formes, et que nous pouvons résumer en trois principales : soit pour retrouver des personnes de leur entourage avec lesquelles ils souhaitent interagir, soit pour rencontrer des personnes qui partagent les mêmes centres d'intérêts, soit pas curiosité (Dang Nguyen, Deporte et Huiban, 2013). En conséquence de quoi, les critères d'exposition, de qualification et d'identification dépendront des attentes qui sont placées dans ces interactions.

Autrement dit, on n'échange pas avec tout le monde, ou avec n'importe qui sur le web ; pas plus que l'on échange avec n'importe qui dans les autres activités de la vie quotidienne, mais avec des personnes que l'on identifie, avec qui on est proche au point d'en faire des 'amis'. C'est-à-dire après qu'il y ait eu la confirmation d'une appartenance à une communauté partagée, structurée et structurante, par la mise à

l'épreuve de déterminants et d'attributs. Démarches que certains qualifient de comportements tribaux (Péréa, 2010).

Les communautés en ligne mettent donc en œuvre des processus de qualifications au même titre que ce qui existent par ailleurs, ce qui fait dire à Proulx et Millerand que « *la capacité à élaborer des contenus particuliers et la compétence à communiquer dans les environnements numériques ne sauraient se passer d'un travail proprement politique de mise en visibilité, de reconnaissance et de légitimation* » (Proulx et Millerand, 2010). C'est pourquoi, la référence à une communauté, à un groupe ou à une activité constitue une manière pour les individus de manier l'information qu'ils émettent à propos d'eux-mêmes et l'éventualité d'être 'vu' avec certaines personnes. Ils revendiquent ainsi une forme d'identité sentie ou visée, expression de la manière dont ils souhaitent définir leur identité, conformément à leurs expériences sociales (Goffman, 1975). Sur Facebook, par exemple, il sera important d'avoir beaucoup d'amis ou d'avoir certains amis qui qualifient la catégorie à laquelle on se réfère.

A ce titre, la question de la reconnaissance des compétences est au cœur du questionnement de l'engagement des individus dans les communautés de pratiques, telles que les communautés du libre ou la production de contenu encyclopédique. D'une part, la constitution d'une communauté de pratique s'adosse à des échanges autour de savoir-faire, d'astuces, d'outils et d'expériences, liés à l'exercice d'une profession ou d'une expertise technique. C'est pourquoi, l'adhésion à une communauté de pratique est motivée par la recherche de solutions à un problème et à l'amélioration de compétences (Jullien et Roudaut, 2011). D'autre part, le modèle en oignon du fonctionnement de ces communautés légitime et valorise à la fois les compétences et l'expertise dans un domaine mais aussi la capacité à partager en créant du contenu et, finalement à animer la communauté, à en définir les règles. Nous pourrions donc nous attendre à ce que le développement des communautés de pratique, porté par l'expansion et la simplification des outils de diffusion, favorise l'expression de l'expertise en dehors des considérations académiques ou des professions institutionnalisées. Ce processus pourrait avoir un effet inclusif pour des personnes dont les repères identitaires sont fragilisés, en leur permettant d'intégrer et de côtoyer des communautés qui ne reposent pas sur l'être mais sur le faire et où les catégories traditionnelles pour reconnaître l'aptitude comme la formation ou la profession ne sont pas exigées.

Mais il ressort que les niveaux d'engagement sont très différents et que la plus grande part des contributions est le fruit de noyaux souvent restreints à quelques individus où le diplôme constitue une variable explicative forte (Jullien et al, 2011) et les processus d'identification mis en place sur les plates-formes du web social mobilisent des catégories sociales qui « *servent à subsumer des homologies de position dans des systèmes à l'intérieur desquels passe la quasi-totalité des individus d'une même génération* » (Dubar, 2010). Au final, la production du savoir repose toujours sur une dichotomie entre amateurs et professionnels, profanes et experts, même si la frontière est plus floue qu'avant, que les actes d'attribution ne reposent plus uniquement sur les contingents d'attribut comme le diplôme, l'âge, l'expérience, l'ancienneté auxquels se sont ajoutés des attributs comme la notoriété ou l'appétence, la qualité des contenus produits, et la compétence à manipuler ces outils complexes, à jouer sur leur complémentarité. Dès lors, malgré les discours présentant internet

comme un espace de l'expression et de la valorisation des compétences, il peut être, au contraire, un espace de renforcement des catégories et des attributs propres à distinguer ceux qui ont les aptitudes de ceux qui ne les ont pas et être un facteur de renforcement de sentiments d'exclusion.

La pratique permettrait également l'expression d'une plus grande liberté pour les individus dans la manifestation ou l'expression de leur identité. En effet, « *En estompant les ressorts instrumentaux de l'action au profit de composantes expressives, les forces d'engagement individuels sur le Web rehaussent les logiques de réalisation de soi tout en parvenant à les articuler à la formation de collectifs publics. Dire que les acteurs découvrent dans l'interaction le sens de leur engagement et produisent ainsi leur identité au cœur des éthiques de la discussion et nourrit les débats actuels sur la reconnaissance* » (Cardon, 2008). Ce qui ouvre de possibles espaces de contestation des statuts, des catégories et des formes d'appartenance, proposés voire imposés par les institutions. La plate-forme numérique prend alors le rôle d'une alternative en proposant des catégories et des statuts différents où les individus mettent en jeu des espaces d'identification prioritaires au sein desquels ils se considèrent suffisamment reconnus et valorisés. Cependant, les espaces numériques ont tous une dimension technologique, organisationnelle et relationnelle qui impose des règles et des normes à respecter. Par conséquent, cela contraint les individus à développer des trajectoires d'appropriation leur permettant d'interagir avec ces plates-formes numériques, pour accéder aux services qu'ils souhaitent. Ils doivent ainsi, acquérir des compétences techniques mais aussi une intelligence des logiques institutionnelles qui détermine les stratégies technologiques.

Dès lors, en analysant la question de l'identité numérique sur la base de la sociologie classique, il nous semble difficile de conclure à l'existence d'une identité spécifique dans les usages que les gens font des espaces numériques. Cependant, nous avons pu observer des transactions numériques entre les actes d'attribution mis en œuvre par les plates-formes, selon des stratégies organisationnelles et des contraintes techniques et les actes d'appartenance des individus. Autrement dit, entre les formes identitaires biographiques et relationnelles.

Cela interroge la capacité intégratrice du Web présenté comme un espace de démocratie et d'ouverture, alors que force est de constater que tout le monde ne peut pas écrire n'importe quoi, n'importe où et avec n'importe qui : il existe bien des codes et des normes d'évaluation, des individus pour produire ces codes et ces normes et d'autres pour accepter la légitimité de ces actes normatifs, quels que soient les registres.

3.2 Les processus identitaire relationnels : vers une institutionnalisation de la technologie numérique ?

Comme l'écrivait Durkheim, ce qui crée la cohésion sociale, ce n'est ni la rationalité économique ni le positivisme des règles élaborées pas les institutions étatiques mais les valeurs, les normes morales collectivement construites, partagées et légitimées, car la division sociale du travail « *crée entre les hommes tout un système*

de droits et de devoirs qui les lient les uns aux autres de manière durable » (Durkheim, 1930).

La question que nous étudions à présent part de hypothèse selon laquelle les dispositifs techniques contiendraient une capacité identitaire collective à même de créer de nouveaux cadres de référence de la relation au monde, aux autres et à soi. Les individus trouveraient là de nouvelles formes d'appartenance collective leur permettant d'exister autrement. C'est pourquoi, au delà des actions politiques et des initiatives économiques qui ont conduit à ce que les technologies numériques prennent la place qu'elles ont aujourd'hui, en nous intéressant aux questions identitaires, nous ne pouvons ignorer celles de la socialisation, entendue comme les mécanismes de transmission et d'intériorisation des valeurs, des normes et des rôles qui participent de la vie sociale.

C'est pour cela que les individus se projettent dans l'imaginaire du village mondial sans pour autant qu'il y ait un réel investissement de ce village mondial. Lors de nos recherches, nous avons pu observer comment les populations les moins familiarisées avec les technologies du web y voient un moyen de faire la connaissance de personnes différentes, vivant aux quatre coins du monde, une manière de connaître le monde et du monde ; mais, au final, lorsque nous les interrogeons sur leurs pratiques, elles révèlent qu'elles communiquent principalement, pour ne pas dire exclusivement, avec des personnes de leur entourage familial ou amical (Boutet, 2009 ; M@rsouin, 2007). De la même manière, les technologies numériques sont présentées comme une réelle opportunité professionnelle mais la lecture des rapports et autres recherches montrent que l'investissement n'est pas aussi évident, surtout dans les métiers les moins qualifiés.

C'est pourquoi nous posons la question de l'existence d'un processus d'institutionnalisation de la technologie numérique au sens global ; c'est-à-dire comme un système de production de normes, valeurs, catégories reconnues socialement comme faisant sens pour et par tout ou partie des groupes sociaux.

Pour cela, nous proposons, dans un premier temps, de revenir sur un des attributs des objets numériques, à savoir la question de la sociabilité pour interroger son caractère prescripteur de l'identité numérique. Nous poursuivrons par la question de l'identité professionnelle, mise à mal par le modèle de compétences numériques pour finir sur la catégorisation dans l'e-inclusion.

3.2.1 « Comment peut-on être numérique ? » - « Il faut être sociable »

Alors que le web 1.0 imposait la nécessaire interactivité entre l'humain et la machine, il faut être social au temps du web 2.0.

La diffusion des outils du web social laissaient à penser que les personnes en situation de disqualification sociale pouvaient reconstruire leur appartenance à la société et sa reconnaissance grâce à des pratiques collaboratives construites non plus autour de l'être mais du faire, d'autant plus facilement que l'écran pouvait masquer les signes lisibles de leur appartenance à la catégorie des exclus. Par exemple, les témoignages des professionnels du social rapportent comment une personne vivant dans la rue et ayant perdu tout contact avec sa famille a pu renouer avec ses proches

en se camouflant derrière le paravent de son écran. Dans ce contexte, la théorie de la force des liens faibles laissait entendre la possibilité d'une compensation de l'isolement social grâce à un développement des pratiques coopératives et communautaires (Aguitton et Cardon, 2007). En effet, selon cette théorie, les usages du web 2.0 révèleraient des opportunités de coopération issues de la seule publicisation des productions individuelles sans qu'il y ait, en amont, un plan d'action ou des stratégies altruistes, contrairement aux principes classiques de la coopération qui y voient une démarche volontaire et organisée, autour de processus de sociabilité, de rôles et de modalités d'échanges partagés.

Or, les observations portant sur les phénomènes de précarité montrent que « *parmi les personnes précaires en situations d'isolement, 93% n'utilisent pas les médias virtuels. D'ailleurs, dans l'ensemble de la population seules les personnes disposant de plus de 3 500 euros mensuels (soit une personne isolée sur dix), utilisent significativement les réseaux sociaux virtuels.* ». Alors que nous pourrions imaginer *« que les sociabilités virtuelles (via les forums, chat et autres) permettent de compenser la faiblesse des relations sociales en présentiel* (Fondation de France, 2011), l'isolement est un frein essentiel aux processus d'appropriation des technologies numériques. Les non-usagers ou les personnes qui ont développé peu d'usages affirment qu'elles ne disposent pas d'un entourage familiarisé aux usages d'internet (Boutet et Tremenbert, 2009 ; Boutet et Drogue, 2009). Cette défaillance de capital social est problématique pour plusieurs raisons. En premier lieu, la démarche qui accompagne une décision de s'initier aux TIC est souvent le résultat d'interactions avec des proches qui 'donnent envie', explicitent les bénéfices qu'ils en retirent et démystifient la technique ; en outre, ces proches accompagnent souvent le néophyte dans les lieux d'initiation comme les espaces publics numériques (Boutet et Trellu, 2006 ; Boutet et Drogue, 2009). En second lieu, les membres de l'entourage sont sollicités en cas de problèmes ou de questions techniques. Les personnes s'adressent plus facilement à un proche qui s'y connaît un peu plus qu'eux qu'à un professionnel (Boutet et Trellu, 2006 ; Boutet et Drogue, 2009). Enfin, comme nous le soulignons auparavant, pour pouvoir utiliser les outils de communication, il faut savoir avec qui communiquer. « *[…], même si le terminal ou le débit le permettent, certaines personnes ne développent pas certains usages (comme le mail, les jeux, les forums) tout simplement parce qu'ils ne disposent pas du capital d'interlocuteurs nécessaire.* » (Lelong et Beaudouin, 2001). *A contrario*, nombre de néophytes passent le cap pour prendre ou garder le contact avec des membres de la famille éloignés ou lors d'une rupture dans leur histoire de vie qui les amènent à s'éloigner de leur lieu de vie : changement professionnel, veuvage, entrée en maison de retraite (Lethiais et Roudaut, 2009).

Par ailleurs, « *cet espace doit être occupé en permanence quitte à parler même lorsque l'on a plus rien à dire, en guise de processus compensatoire de l'absence de coprésence physique* » (Péréa, 2010). L'injonction de connectivité perpétuelle imposée par les outils du Web 2.0 induit deux principes qui peuvent générer des phénomènes d'exclusion. Même si les capacités d'accès aux équipements et aux réseaux ont tendance à s'étendre aux foyers les plus modestes, une part de la population n'a toujours pas accès aux équipements, soit à domicile soit dans des structures collectives : les foyers à revenus modestes ou précaires pour qui un abonnement est impossible, les personnes touchées par le sans-abrisme ou vivant dans

des logements précaires, les personnes vivant dans les zones blanches. Ainsi, les difficultés d'accès au matériel et aux réseaux engendrent une impossibilité de fait d'avoir une pratique régulière de ces outils et ajoutent des obstacles dans le processus de domestication de ces nouveaux dispositifs relationnels. En outre, les disparités demeurent prégnantes en matière d'usages et de compétences qui participent à l'appropriation des outils et des cultures technologiques liées au TIC. A titre d'illustration, les recherches que nous avons menées à Brest mettent régulièrement en exergue les difficultés de mobilisation des ressources sociales et cognitives qui permettraient aux personnes de s'approprier pleinement ces outils et les potentialités qu'ils offrent en termes d'émancipation et de création d'opportunités pour des besoins qui leurs sont propres.

Dans cette perspective, nous pouvons dire que les usages d'internet ne créent pas du lien social là où il n'y en a pas préalablement. Et s'il ne crée pas du lien social, difficile de dire qu'il est un nouveau lieu de référence identitaire si ce n'est en renforçant l'idée de l'exclusion, comme la décrite Paugam, un espace où se hiérarchisent ceux qui sont aptes et ceux qui ne le sont pas à participer à la dynamique générale. Tout ce que nous pouvons constater c'est que, alors que dans les années 1970 et1980, l'organisation économique a participé à la définition de l'appartenance au système social, en discriminant ceux qui participaient à la production des richesses et ceux qui n'y participaient pas ou plus, les dynamiques collaboratives du numérique renforcent cette discrimination en poursuivant la valorisation de ceux qui produisent de la richesse informationnelle face à ceux qui ne peuvent y participer. Ce phénomène est d'autant plus prégnant lorsqu'il s'agit de comprendre les mécanismes actuels de [dis-]qualification des identités professionnelles.

3.2.2 L'identité professionnelle à l'épreuve du modèle de compétences numériques.

Les travaux sur les formes modernes d'exclusion affirment la place centrale qu'occupe l'activité professionnelle dans la formation des identités sociales, plus particulièrement à l'âge adulte. « *La privation de travail est une souffrance intime, une atteinte à l'estime de soi autant qu'une perte de relation aux autres : une blessure identitaire génératrice de désorganisation sociale. Inversement, le fait d'être reconnu dans son travail, de nouer des relations – même conflictuelles – avec les autres et de pouvoir s'investir personnellement dans son activité est constructeur d'identité personnelle en même temps que de créativité sociale.* » (Dubar, 2010). Le paradigme du travail est devenu le fondement même des sociétés modernes et la référence de l'intégration réussie : on appartient à un métier, à une entreprise, à un syndicat.

C'est pourquoi, l'identité professionnelle a pris une place dominante dans la définition des identités. En effet, la profession et les organisations ont été investies d'un facteur fort de socialisation, car « *pour réaliser la construction biographique d'une identité professionnelle et donc sociale, les individus doivent entrer dans des relations de travail, participer sous une forme ou une autre à des activités collectives dans des organisations, intervenir d'une manière ou d'une autre dans des jeux*

d'acteurs. » (Dubar, 2010). A l'inverse, les sociologues ont depuis longtemps démontré que la précarisation de l'accès à l'emploi fragilise le socle de l'identité sociale (Schnapper, 1981 ; Paugam, 1991) comme le confirme un rapport récent de la Fondation de France « *L'impossibilité de s'insérer professionnellement a des conséquences fortes sur l'isolement (pour mémoire les personnes au chômage de longue durée ont deux fois plus de chances d'être privées de tout réseau social qu'en moyenne, 18% des personnes en chômage de longue durée sont objectivement isolées)* (Fondation de France, 2011).

L'identité au travail est une transaction entre les représentations collectives, les histoires communes, le système social de l'entreprise, qui se construit en rapport aux pairs, à la hiérarchie ou aux autres groupes, tout en défendant l'identité héritée et visée et « *s'organise autour de la reconnaissance ou de la non-reconnaissance des compétences, des savoirs et des images de soi qui constituent les noyaux durs des identités revendiquées* » (Dubar, 2010). Mais la construction bibliographique d'une identité professionnelle est devenue une chose extrêmement difficile pour les plus jeunes qui entrent dans la sphère sociale, non familiale, sans emploi ou sans formation professionnelle, autrement dit sans la maitrise des codes, des normes et des repères qui permettent d'être connu et reconnu au sein de la société. L'identité professionnelle, issue des trajectoires vécues, que Sainsaulieu décrit comme un processus relationnel d'investissement de soi dans des relations durables (Sainsaulieu, 1985), est aujourd'hui marquée par l'incertitude, et la stabilité des statuts qu'elle évoquait est remise en question. C'est pourquoi, le travail ne remplit plus son rôle de socialisation, autrement dit de diffusion et d'intériorisation des normes et des paradigmes collectifs ; ce n'est plus un lieu d'apprentissage de la vie en société pour une large part de la population. Car, ce qui pose à présent problème c'est que *« le travail ne protège pas de l'isolement. (…) Les personnes précaires travaillant à temps partiel ont 3 fois plus de chances de se trouver en situation d'isolement objectif qu'en moyenne (27% contre 9% en moyenne). Dans un cas sur cinq le travail n'est pas suffisamment intégrateur pour permettre de compenser la faiblesse ou l'absence des autres réseaux sociaux.* » (Fondation de France, 2011).

Dès lors, la construction identitaire des plus jeunes ne se fait plus dans les mêmes espaces de socialisation que pour les générations qui les ont précédés et qui ont connu la stabilité de l'emploi. Cependant, si les réseaux sociaux numériques sont investis par les plus jeunes comme un « *espace de reconnaissance des identités […] »,* difficile de dire que ce sont *« des espaces de légitimation des savoirs et des compétences associés aux identités. »* (Dubar, 2010). En effet, force est de constater que les jeunes les plus fragilisés face à l'insertion socioprofessionnelle n'ont pas pour autant investi les espaces numériques dans leurs stratégies professionnelles. Ainsi, s'ils disposent, majoritairement, d'un équipement pour se connecter, soit à titre personnel, soit par le biais de points d'accès publics, ils sont très peu nombreux à les utiliser à des fins professionnelles, comme le montre un très faible recours aux courriels dans les communications (Davenel, 2015).

Ce risque d'exclusion a un autre effet sur l'appropriation des technologies car le monde du travail et de la formation des adultes ne peut plus jouer un rôle dans la transmission et de familiarisation des innovations. Par exemple, lors de l'enquête menée à Brest en 2008-2009 sur les non-usagers, nous avions constaté une répartition très marquée des non-usagers autour du niveau et du type d'études, puisque 58% des

non-usagers avaient un faible niveau d'études et 32% des formations professionnelles de type CAP ou BEP. Nous avions rapproché ce chiffre des catégories socio-professionnelles de l'échantillon que nous avions obtenu et constaté que 56% des personnes qui avaient été interviewées exerçaient une activité professionnelle en tant qu'employés et 28% en tant qu'ouvriers (Boutet er Drogue, 2009). Ce qui nous avait amenées à la conclusion selon laquelle la formation suivie et les métiers auxquels ces personnes prétendaient, ne favorisaient pas l'accès aux usages des outils numériques et à une familiarisation avec ceux-ci.

Comme le souligne Dubar, « *C'est dans la confrontation avec le marché du travail que se situe aujourd'hui l'enjeu identitaire le plus important des individus de la génération en crise (…) c'est de son issue que dépend à la fois l'identification par autrui de ses compétences, de son statut et de sa carrière possible et la construction par soi de son projet, de ses aspirations et de son identité possible* » (Dubar, 2010). Or, jeunes et vieux doivent composer avec la diffusion de modèles de la compétence (Dubar, 2010) qui font la part belle aux compétences dites numériques, à la fois en matière d'innovations technologiques, organisationnelles et professionnelles à maîtriser. De surcroît, les relations sociales sur internet reposent sur le postulat que les pratiques collaboratives développées avec les outils du web 2.0 sont adossées à la flexibilité du travail, à la valorisation de la créativité, ainsi qu'à l'organisation de la production en réseau (Aguiton et Cardon, 2007). Cette idée renvoie à celle de capitalisme informationnel et au fait que la richesse qui est disponible sur le Net, est produite par les utilisateurs soi-disant ordinaires.

Or, la capacité même à produire du contenu nécessite de maitriser les outils et de produire un contenu 'digne d'intérêt' : deux attributs qui sont souvent ignorées ou reléguée dans d'obscurs recoins par les populations qui s'estiment éloignées des techniques et pour lesquelles la peur de ne pas savoir quoi faire reste un frein à l'apprentissage (Boutet et Drogue, 2009). En outre, les personnes qui se trouvent dans des trajectoires d'exclusion sont confrontées à la perte de l'estime de soi et éprouvent des difficultés à se mettre en avant et à donner à voir ce qu'elles font ; sentiments qui n'encouragent pas à répondre à l'injonction de produire du contenu et à celle de laisser des traces.

Paradoxalement, cette approche par les compétences est en parfaite cohérence avec la théorie de l'inclusion dont l'un des principes est la mise à disposition des individus, de ressources pour participer à la vie collective. A ce titre, les documents produits par l'Union européenne (Ferrari, 2013) ou ceux produits par les instances nationales, comme la délégation Internet, qui délivrent des Passeport Internet et Multimédia (PIM) ou les Ministères de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche qui délivrent les certifications, traduisent l'appropriation des outils numériques en termes de référentiels de compétences. En 2011, la Délégation aux Usages d'Internet a édité un *référentiel de compétences* qui liste les « *capacités à utiliser un équipement informatique et les services de base de l'Internet* » permettant l'obtention d'un Passeport Internet et Multimédia (Délégation aux usages de l'Internet, 2011) dans les espaces publics numériques. De même, la page du site du Ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche consacrée au brevet informatique et internet (B2i) déclare que « *le B2i n'est pas un*

examen mais une 'attestation de compétences' »[1] ; à l'instar du C2i niveau 1 qui « *concerne les compétences numériques utiles aux personnes engagées dans des formations de l'enseignement supérieur dans une perspective de formation tout au long de la vie. Il vise en priorité les étudiants engagés dans un cursus universitaire de premier cycle.* »[2]. Mais cette approche de la question de l'inclusion numérique se confronte directement avec les identités sociales et professionnelles d'une partie de la population. En effet, la principale fonction de ces modèles de compétences est la production par les entreprises, d'identités visées de l'employé ou de l'ouvrier du futur, maîtrisant à la fois des compétences professionnelles en lien direct avec les stratégies de l'entreprise qui l'emploie, des capacités à appréhender les processus métiers pour pouvoir anticiper les aléas et des capacités organisationnelles. Ces identités visées par les organisations, viennent se confronter aux identités héritées et visées des salariés.

Force est de constater, que le développement de nouvelles sociabilités coopératives sur le web résulte soit de démarches ultra-individualistes, voire narcissiques, dont le but est de se mettre en avant, soit de démarches professionnelles, permettant à des personnes de valoriser des compétences ou des savoir-faire. Or, le premier scenario engendre une standardisation des comportements et les gens se retrouvent sur Facebook pour faire comme les autres ; alors que le second scénario engendre une forme de distinction et permet effectivement aux personnes de bénéficier de la reconnaissance de leurs semblables. Ce qui renvoie une nouvelle fois à questionner la place de l'identité professionnelle dans les trajectoires identitaires. Ce phénomène peut être une nouvelle source d'exclusion. Cela revient à dire que le principal paradigme identitaire des réseaux numériques est encore celui du travail, avec ce qu'il comprend de références à la production de richesses, aux compétences, à la performance ou à l'efficacité.

3.2.3 Catégorisation identitaire et d'e-inclusion.

« *La relation entre les identités héritées, acceptées ou refusées par les individus, et les identités visées, en continuité ou en rupture avec les identités précédentes, dépend des modes de reconnaissances par les institutions légitimes et leurs agents directement en relation avec les sujets concernés* » (Dubar, 2010). Au cours de nos travaux de recherches, nous avons été confrontée, à plusieurs reprises à la question de la construction des catégories liées aux usages des technologies numériques.

Ainsi, les travaux sur les non-usages ont clairement révélé que ces situations ne pouvaient pas être interprétées par un simple renversement des problématiques liées à l'usage. Même le travail de catégorisation a posé problème puisque, dans l'état de l'art, nous trouvions trois démarches : soit les travaux ignoraient les non-usagers ou les réduisaient à une non-catégorie, ce qui conduit, d'une certaine manière, à reconnaître la domination de la catégorie des usagers pour la construction et la mise

---

1 http://eduscol.education.fr/cid46073/b2i.html (consulté le 09/09/2015)
2 https://c2i.education.fr/spip.php?rubrique10 (consulté le 09/09/2015)

en œuvre d'un modèle social et sur sa compréhension ; soit le non-usage devenait une catégorie fourre-tout rassemblant des situations et des expériences très hétérogènes ; soit des typologies tentaient de rendre objectives des intentions déclarées par les acteurs eux-mêmes à propos de leurs expériences et de leurs situations personnelles.

Lorsque l'on travaille sur la question du non-usage, la difficulté n'est pas simplement de « *faire parler les individus à propos de quelque chose qu'ils ne font pas et de les faire s'exprimer sur les raisons pour lesquelles il ne le font pas* » (Lenhart et al., 2003) mais de demander à une personne de se projeter dans un univers qu'elle n'a pas expérimenté mais pour lequel elle a néanmoins élaboré un imaginaire. Souvent, les manières d'appréhender les non-usagers restent construites sur les modèles d'appréhension des usagers. En effet, elles supposent, au préalable, une connaissance par les personnes interviewées des objets techniques ou des services. Ce qui peut être le cas car aujourd'hui, la plupart des individus, même les plus éloignées ont été exposés à la communication faite autour d'internet et de ses usages, que ce soit à travers les médias ou au cours d'interactions avec leurs proches. Mais cette posture permet difficilement de toucher les personnes qui n'en ont pas fait l'expérience. En outre, elles postulent que les non-usagers développent des expériences et des systèmes de représentation symétriques aux usagers.

Nous avons retrouvé ce questionnement dans les travaux menés sur des catégories précises de personnes fragilisées. Par exemple, dans son étude sur les personnes en errance, Marianne Trainoir décrit la place des technologies numériques dans les interactions que les personnes qui les détiennent entretiennent avec ce qu'elle appelle, emprunté à Djamila Zeneidi-Henry, la géographie du savoir-survivre (Trainoir, 2011). Dans ce contexte, l'opposition s'impose entre les structures sociales publiques où les TIC sont visibles, rechargées, voire utilisées et encouragées, et les structures caritatives où l'image de l'errance ne colle pas avec la possession et l'usage de technologies ce qui se traduit par un camouflage des objets par les uns et une stigmatisation encore plus négative par les autres.

Il existe en effet un amalgame fort entre la personne en errance et la fracture numérique, oubliant que 1) nombre de ces personnes n'ont pas toujours vécu dans la rue et ont pu posséder et utiliser des objets numériques avant les ruptures sociales et professionnelles qui les ont conduites dans cette situation ; 2) être dans la rue, ne signifie pas être hors de la société et ignorant de ce qui s'y passe. C'est notamment le cas pour les plus jeunes, pour qui posséder un objet numérique, même s'il ne peut être connecté (car pas de forfait ni même de carte SIM), permet, en partie d'avoir les mêmes usages que les autres (écouter de la musique, lire des vidéo, échanger des fichiers).

L'objet est alors un objet d'identification et permet d'être comme les autres ou de distinction par rapport à la figure du clochard qui cristallise les stigmates, mais aussi les angoisses présentes et futures. Nous avons observé ce phénomène de distinction chez les personnes qui vivent en EHPAD et qui voient dans les technologies un moyen de se distinguer de l'image de vieux, malade et qui n'aime pas la technique (Nedelec, 2011).

Pareillement, les personnes que nous avons rencontrées lors de l'évaluation du dispositif des PAPI de la ville de Brest présentent des caractéristiques de la fragilité ou de la fragilisation --- retraités avec des revenus faibles, demandeurs d'emplois, jeunes travailleurs, migrants --- qui intègrent les espaces publics dans leurs parcours

d’appropriation, en les articulant avec ce qui se passe au domicile et dans les autres sphères d'activités sociales (professionnel, scolaire, associatif, par exemple). Mais la partie de la population la plus marginalisée ne fréquentera sans doute jamais ces lieux publics car ils ne font pas partie des espaces de routine ou parce qu'ils sont trop chargés symboliquement par rapport à des trajectoires de vie en crise ou en marge de la société.

Tout ceci est lié aux transactions identitaires qu’ils mènent entre leur identité pour soi et leur identité pour autrui. Il peut y avoir deux types de comportements dans les stratégies routinières mises en place par les personnes : soit elles cherchent les lieux pour rencontrer des gens qui leurs ressemblent ; soit elles tentent de se distinguer et cherchent les lieux où ce qu’elles considèrent comme fondamental de leur identité est ignorée. Un chômeur, par exemple, pourra choisir d'aller dans des lieux fréquentés par des chômeurs pour évoluer dans un milieu qui lui est familier mais il pourra également faire le choix d’aller dans des lieux mixtes, intermédiaires où il y a des gens actifs pour avoir l'impression « d'être comme eux » (Le Mentec, 2010). Tout dépend alors de la manière dont il construit son rapport à l'identité de 'chômeur' : celle à laquelle il pense appartenir et celle que les autres, et notamment les institutions, lui renvoient.

De même, la problématique de la construction des catégories pose la pertinence de celle élaborée par certains autour des générations nées avec les outils numériques autrement dit les *digital native*. Cette controverse met en avant un processus de construction identitaire autour de statuts liés à la manipulation des outils numériques selon lequel tous ceux nés après l’apparition d’internet seraient intrinsèquement experts ou familiers avec ces outils et se distingueraient de leurs aînés par cette seule familiarité. Or, force est de constater que les personnes nées depuis la fin des années 1970 sont également confrontées à des phénomènes d’exclusion et ne sont pas toutes égales devant les outils numériques. En outre, cette catégorie sert de références aux générations précédentes qui comparent leurs aptitudes à manipuler les outils non pas en termes de compétences mais en termes d’appartenance à ces *digital native*. Nous assistons donc à des négociations identitaires aussi bien du point de vue des personnes des générations précédentes que de celles qui pourraient faire partie de cette fameuse génération Y.

Comme le souligne Conein, il convient de s'interroger non pas seulement sur l'usage et le non-usage mais sur les circonstances sociales et humaines qui participent à l'émergence de ces catégories (Conein, 2005).

4. « Peut-on être numérique ? ».

Pour conclure, la démarche identitaire soutenue par l’usage des TIC relève moins de la création d’une nouvelle identité que de la manière dont les usagers contrôlent l’expression de leurs identités, sociales et personnelles, grâce aux fonctionnalités offertes par les plates-formes, à travers les avatars, les profils, les contenus qu’ils publient. La question de l’inclusion se pose en premier dans la capacité à mobiliser des compétences afin de tirer profit au mieux de ces fonctionnalités.

En outre, cette capacité à utiliser les fonctionnalités des outils se double d'une capacité à comprendre les codes d'expression. Ces codes d'expression sont le fruit de deux processus : la prescription technique et la pratique sociale : Faut-il utiliser un pseudo ou pas ? Doit-on tout dire ? Peut-on tout dire ? Dès lors la capacité à mobiliser les bons codes devient effectivement un facteur d'inclusion dans le groupe et nous pouvons alors parler d'identité dans le sens où la communauté des utilisateurs, reconnait l'utilisateur comme en faisant partie.

Ce qui nous renvoie à la question de la nécessaire culture numérique qu'il convient d'avoir et à la manière dont on décide de participer à ces communautés socio-techniques qui produisent du sens dans l'expression des identités mais sans que l'on puisse affirmer qu'elles produisent de nouvelles formes identitaires.

Bibliographie

Aguiton C. et Cardon D. (2007), « The strength of weak cooperation: an attempt to understand the meaning of Web 2.0 », *Communications et strategies*, n°65, p. 51-65, 1st quarter 2007.

Akrich M. (1998) « Les utilisateurs, acteurs de l'innovation », *Education permanente*, n°134, p.79-89.

Akrich M., Callon M. et Latour B. (1988), « A quoi tient le succès des innovations? 2 : Le choix des porte-parole », *Gérer et Comprendre, Annales des Mines*, 12, pp. 14-29.

Allard L. (2007), « Emergence des cultures expressives, d'internet au mobile », *Médiamorphoses*, Paris, France : Armand Colin/INA, p. 19-25.

Agence Wallone des Télécommunications/AWT (2008), « Usages TIC 2007 des citoyens wallons », juillet 2008. http://www.awt.be/web/dem/index.aspx?page=dem,fr,cit,000,000 (dernière consultation le 05/08/15)

Ben Youssef A. (2004), « Les quatre dimensions de la fracture numérique », *Réseaux,* Vol. 5, n°127-128.

Bigot R. (2003), *La diffusion des technologies de l'information dans la société française »,* Paris, France : CREDOC, novembre 2003.

Bigot R. et Croutte P. (2014), *La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française,* Paris, France : CREDOC, juin 2014.

Boutet A. (2013), *Bilan du dispositif des Points d'Accès Publics à Internet (PAPI) à Brest,* Telecom Bretagne/Ville de Brest, aout 2013. http://www.a-brest.net/article14804.html (dernière consultation le 12/08/2015)

Boutet A. et Drogue C. (2009), *Etude sur les usages et non-usages des TIC dans le quartier de Kérourien (Brest).* Projet « Internet pour tous », M@rsouin, Nov. 2009. http://www.marsouin.org/spip.php?article321 (dernière consultation le 12/08/2015)

Boutet A., Trellu H., (2006) « Les modalités d'usage des technologies numériques dans le cadre des quartiers de Kérourien et du Valy Hir (Brest). », Rapport final Brest, France : Service démocratie locale et nouvelles technologies – mairie de Brest.

Boutet A. et Tremenbert J. (2009), « Mieux comprendre les situations de non-usages des TIC. Le cas d'Internet et de l'informatique. Réflexions méthodologiques sur les indicateurs de l'exclusion dite numérique *», Les cahiers du numérique. Fracture numérique et justice sociale*, Volume 5, n°1.

Boutet A. et Tremenbert J. (2008), « Identifier les non-usagers et mieux comprendre les situations de non-usages. Enquête participative à Kérourien (Brest) », M@rsouin, aout 2008. http://www.marsouin.org/article.php3?id_article=232 (dernière consultation le 12/08/2015)

Boutet-Diéye A. (2014), “Faut-il avoir une identité numérique pour être e-inclus?” Dans J.P. Pinte (dir.), *Identité numérique : Diffusion, préservation et protection*, Paris, France : Hermès.

Cardon D. (2008), « Présentation », *Réseaux*, vol. 26/152, p. 5-14.

Cardon D. (2008a), « Le design de la visibilité. Un essai de cartographie du web 2.0 », *Réseaux*, vol. 26/152, p. 93-136.

Castel R. (1995), « Les pièges de l'exclusion », *Lien social et Politiques*, Montréal, Québec : Institut National de Recherche Scientifique, 34, Automne 1995.

CNIL (2010), *La sécurité des données personnelles,* Paris, France : Les guides de la CNIL.

Cohendet P. et Stojak L. (2005) « La fracture numérique en Europe. Les enjeux économiques et sociaux au regard d'une " Europe de la connaissance " », *Revue Futuribles*, n°305, Fév. 2005.

Conein B. (2005) *Les sens sociaux : trois essais de sociologie cognitive*, Paris, France : Economica.

Conseil National du Numérique (2013), « Citoyens d'une société numérique. Accès, littératie, médiations, pouvoir d'agir : pour une nouvelle politique d'inclusion », Paris, France : Ministère du redressement productif, octobre 2013.

Dang Nguyen G., Deporte N. et Huiban E. (2013), « Enquête Facebook, premiers résultats », M@rsouin, décembre 2013 http://www.marsouin.org/article551.html (dernière consultation le 16/09/15).

Davenel Y.-M. (2015), « Les pratiques numériques des jeunes en insertion socioprofessionnelle. Etude de cas : les usagers des missions locales face aux technologies de l'information et de la communication », *Les études Connexions solidaires,* Paris, France : Emmaüs connect et Connexions solidaires, mai 2015. http://connexions-solidaires.fr/wp-content/uploads/2015/03/Etude-Emmaus-Connect-Les-pratiques-numériques-des-jeunes-en-insertion-socioprofessionnelle.pdf (dernière consultation le 06/08/15)

De Certeau M. (1980), *L'invention du quotidien, tome 1 : Arts de faire*, Paris, France : Gallimard : Follio Essai.

Délégation aux Usages de l'Internet (2011), « Passeport Internet et Multimédia. Référentiel de compétences », janvier 2011. http://www.netpublic.fr/wp-content/uploads/2011/02/Référentiel_PIM_0111.pdf (dernière consultation le 09/09/2015)

Dubar C. (1992), « Formes identitaires et socialisation professionnelle », *Revue française de sociologie,* vol. 33, N° 4, p. 505-529.

Dubar C. (2010), *La socialisation*, 4e édition, Paris : France, A. Colin.

Durkheim E. (1930), *De la division du travail social*, Paris, France : Presses Universitaires de France, Coll. Quadrige.

Ebersold S. (2009), « Autour du mot 'Inclusion' », *Recherche et formation,* N°61, p. 71-83.

Ferrari A. (2013), « DIGCOMP : a framework for developping and understanding digital Competence in Europe », European Commission – JRC Scientific and policy reports, Report EUR 26035 EN.

Fondation de France (2014), *Les solitudes en France,* Paris, France : Observatoire de la Fondation de France, Juillet 2014, http://www.fondationdefrance.org/Outils/Mediatheque/Etudes-de-l-Observatoire?id_theme=11344 (dernière consultation le 28/07/2015)

Fondation de France (2011), *Les solitudes en France. L'impact de la pauvreté sur la vie sociale*, Paris, France: Observatoire de la Fondation de France, juin 2011. http://www.fondationdefrance.org/Outils/Mediatheque/Etudes-de-l-Observatoire?id_theme=11344 (dernière consultation le 05/08/2015)

George F. (2010), « Approche statistique de trois composantes de l'identité numérique dans Facebook », Dans S. Proulx, F. Millerand et J. Rueff (dir.), *Web social. Mutation de la communication*, Montréal, Canada : Presses Universitaires du Quebec.

Goffman E (1975). *Stigmates. Les usages sociaux des handicaps*, Trad. Paris, France : Ed. De Minuit.

Granjon F. (2004), « Les sociologies de la fracture numérique. Jalons critiques pour une revue de littérature », *Questions de communication* [en ligne], n°6, p. 217-232. https://questionsdecommunication.revues.org/4390 (dernière consultation le 03/08/2015)

Jouët J. (2000). « Retour critique sur la sociologie des usages. » *Réseaux*, vol. 18, n°100. p. 487-521.

Jouët J. (1993), « Usages et pratique des nouveaux outils de communication », Dans L. Sfez (dir.), *Dictionnaire critique de la communication*, Paris, France : Presses Universitaires de France, vol.1, 371-376.

Jullien N., Roudaut K. et Le Squin S. (2011), « L'engagement dans des collectifs de production de connaissance en ligne. Le cas GeoRezo », *Revue Française de Socio-économie*, n°8, dossier "Socio-économie du numérique", nov.-déc. 2011, p. 59-83.

Jullien N., Roudaut K., Dejean S., Lyubareva I et Vicente M. (2011), « Etude sur les utilisateurs et les contributeurs de Wikipédia », *Cahier de Recherches M@rsouin*, 2011/4. http://www.marsouin.org/spip.php?article452 (dernière consultation 13/09/2015).

Laborde A. et Soubiale N. (2007), « Résistance à l'utilisation d'internet : analyse des représentations des non-internautes et des facteurs communicationnels, cognitifs et psychosociaux associés à la non utilisation, Athènes, Grèce : colloque EUTIC.

Laborde A et Soubiale N. (2006), « Les non-internautes : des facteurs sociodémographiques à une approche multidimensionnelle », Bruxelles, Belgique : Colloque EUTIC, septembre 2006.

Latour B. et Woolgar S. (1986). *La vie de laboratoire. La production des faits scientifiques*. Paris, France : La Découverte.

Lefort C. (1969), « Introduction à l'œuvre d'Abram Kardiner », in Kardiner A. (1969), *L'individu dans sa société : essai d'anthropologie psychanalytique. Avant-propos et deux études ethnologiques de Ralph Linton,* Paris, France : Gallimard.

Lelong B et Baudouin V. (2001), « Usages domestiques d'internet, nouveaux terminaux et hauts débits : Premier bilan après quatre années d'expérimentations », Colloque ICUST « Usages et utilisateurs d'Internet », 12-14 juin 2001. http://www.csti.pm.gouv.fr/elements/usagesdom-LelongBeaudouin.pdf (dernière consultation 19/09/2015)

Le Mentec M. (2010) : « Usages des TIC et pratiques d'empowerment des personnes en situation de disqualification sociale dans les EPN bretons » Thèse de doctorat en Sciences de l'éducation, Université Rennes 2.

Lenhart A., Horrigan J., Rainie L., Allen K., Boyce A., Madden M. et O'Grady E. (2003), *The ever-shifting Internet population. A new look at Internet access and the digital divide*, Washington, USA : The Pew Internet and American life project, april 16, 2003.

Lethiais V. et Roudaut K. (2010), « Les amitiés virtuelles dans la vie réelle: profil, motifs et modalités de construction ». *Réseaux: Communication, Technologie, Société* (164), p. 13-49.

Merzeau L. (2013), « L'intelligence des traces », *Intellectica*, 2013/1.

Nedelec E. (2011), « Mazadoo 2.0. Compte-rendu d'expérimentation, analyse des usages", Brest, France: Pôle Images et Réseaux – Telecom Bretagne, Novembre 2011.

OCDE (2000), *La littératie à l'ère de l'information. Rapport final de l'enquête internationale sur la littératie des adultes,* Paris, France : OCDE.

Pastinelli M. (2006), « Habiter le temps reel : ethnographie des modalités de l'« être ensemble » dans l'espace électronique », *Anthropologie et Sociétés*, vol. 30, n° 2, p. 199-217.

Paugam S. (2004), *La disqualification sociale,* Paris, France : Presses universitaires de France.

Paugam S. (2003), « L'exclusion : usages sociaux et apports de la recherche », Dans J.-M. Berthelot (dir.), *La sociologie française contemporaine,* Paris, France : Presses universitaires de France, p. 155-171.

Paugam S. (1996), « Introduction. La constitution d'un paradigme », Dans S. Paugam (dir.), *L'exclusion. L'état des savoirs »,* Paris, France : Editions la Découverte, p. 7-19.

Paugam S. (1991), *La disqualification sociale. Essai sur la nouvelle pauvreté*, Paris, France : Presses Universitaires de France.

Péréa F. (2010), « L'identité numérique : de la cité à l'écran. Quelques aspects de la représentation de soi dans l'espace numérique », *Les Enjeux de l'information et de la communication*, Volume 2010/1, p. 144-159.

Proulx S. (2005), « Penser les usages des TIC aujourd'hui : enjeux, modèles, tendances », Dans L. Vieira et N. Pinède (dir.), *Enjeux et usages des TIC : aspects sociaux et culturels, Tome 1,* Bordeaux, France : Presses universitaires de Bordeaux, p. 7-20.

Proulx S. (2002), « Trajectoires d'usages des technologies de communication : les formes d'appropriation d'une culture numérique comme enjeu d'une société du savoir », *Annales des télécommunications*, tome 57, n° 3-4, p. 180-189.

Proulx S. et Millerand F. (2010), « Le web social au Carrefour de multiples questionnements », Dans S. Proulx, F. Millerand et J. Rueff, *Web Social: Mutation de la Communication*, Montréal, Québec : Presses Universitaires de Québec, Collection Communication, p. 13-30.

Rakotomalala Arisoa N. A. (2012) : « L'appropriation de l'ordinateur et de l'internet dans les points d'accès publics : les cas comparés de Brest, de Saint-Denis et d'Antananarivo », Thèse de doctorat en Sciences de l'information et de la communication, Université de La Réunion.

Sainsaulieu R. (1985), *L'identité au travail*, Paris, France : Presses de la Fondation Nationale des Sciences Politiques.

Sarr A., Lenca P., Boutet A., Tremenbert J. (2011), « Etre ou ne pas être usager d'internet telle est la question ? », Dans A. Khenchaf et P. Poncelet (dir.), *Extraction et gestion des connaissances*, Brest, p. 291-292, 25-29 janvier 2011.

Schnapper D. (1996), « Intégration et exclusion dans les sociétés modernes », Dans S. Paugam (dir.), *L'exclusion. L'état des savoirs*, Paris, France : Editions La Découverte, p. 23-31.

Schnapper D. (1989), « Rapport à l'emploi, protection sociale et statuts sociaux », *Revue française de sociologie,* XXX, p. 3-29.

Schnapper D. (1981), *L'Epreuve du chômage*, Paris, France : Gallimard.

Selwyn N. (2006), "Digital division or digital decision? A study of non-users and low-users of computers", *Poetics*, 34, 273-292.

Suchman L. (1994), « Do categories have politics ? The language/action perspective reconsidered », *Computer Supportive Cooperative Work (CSCW)*, 2, p. 177-190.

Trainoir M. (2011), « Errances et technologies : géolocalisation du stigmate », dans P. Plantard (dir.), *Pour en finir avec la fracture numérique,* France : Fyp éditions, pp. 97-116.

Trémenbert J. (2009), « Qui refuse les TIC en Bretagne et pourquoi ? Comprendre grâce aux statistiques le non usage d'Internet », M@rsouin, Observatoire OPSIS, février 2009. http://www.marsouin.org/article.php3?id_article=257 (dernière consultation le 05/08/14).